

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", e successive modifiche ed integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste presso la Cassa una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'Ufficio Contenzioso e Controllo. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca:

- 60 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari;
- 60 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento;
- 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Cassa di Risparmio di Fossano S.p.A. nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2025 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

Alla data del 31/12/2025 nessun Cliente ha presentato esposti a Banca d'Italia.

Alla data del 31/12/2025 nessun Cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF.

Nel corso del 2025, la Cassa ha registrato n.4 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati.

<b>RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n.4)</b>				
Esito reclami	Accolti n.1	Accolti parzialmente n.0	Non accolti n.3	In istruttoria n.0
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.4	Cliente intermedio n.0	Altri n.0	
Tipologia di prodotti/servizi	Carta di debito n.3 Conto corrente n.1			
Motivazioni (2)	Frode n.2 Aspetti organizzativi n.1 Comunicazioni ed informazioni al cliente n.1			
Canale distributivo	Telematico n.0 Sportello n.4			

<b>RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n.0)</b>				
Esito reclami	Accolti n.0	Accolti parzialmente n.0	Non accolti n.0	In istruttoria n.0
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.0	Cliente intermedio n.0	Altri n.0	
Tipologia di prodotti/servizi	Custodia ed amministrazione n.0			
Motivazioni (2)	Applicazione delle condizioni n.0			

**RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI (tot. n.0)**

Esito reclami	Accolti n.0	Accolti parzialmente n.0	Non accolti n.0	In istruttoria n.0
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.0	Cliente intermedio n.0	Altri n.0	
Tipologia di prodotti/servizi	-			
Canale distributivo	-			

(1) tipologia di reclamante: la tipologia della clientela è mutuata dalla tassonomia ABI:

**Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D. Lgs. 206/2005;

**Cliente intermedio:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni, e società di persone;

**Altri:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, aziende municipalizzate, ecc...)

(2) motivazioni: si fa riferimento al motivo indicato dal cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo viene riportato unicamente il motivo prevalente.

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta:

- consegna della lettera allo Sportello dove è intrattenuto il rapporto (al Cliente verrà rilasciata apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo);
- invio di una e-mail all'indirizzo [crf.spa@crfossano.it](mailto:crf.spa@crfossano.it) oppure [crfossano.pec@legalmail.it](mailto:crfossano.pec@legalmail.it) (casella di posta elettronica certificata);
- invio di una lettera con posta ordinaria oppure tramite raccomandata con avviso di ricevimento da indirizzare a:

Cassa di Risparmio di Fossano Spa  
Ufficio Reclami  
c/o Ufficio Contenzioso e Controllo  
Via Roma, 122  
12045 FOSSANO