

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

Banca Macerata S.p.A. riserva particolare attenzione alle esigenze della clientela anche nella gestione degli eventuali reclami, che consentono alla stessa di individuare con puntualità e celerità le possibili cause che hanno provocato i disagi lamentati e quindi di avviare le procedure ritenute più opportune per il compimento delle azioni correttive.

I modi con cui il cliente può presentare un reclamo sono indicati nei contratti, nella documentazione di trasparenza e nel sito istituzionale www.bancamacerata.it.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami che evade la richiesta, se di competenza della Banca, nei termini previsti dalla vigente normativa in materia: entro 60 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo, se quest'ultimo attiene a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti, etc.); entro 15 giorni lavorativi nel caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE cd. PSD2 (bonifici, addebiti Sepa *Direct Debit*, addebiti su carte di debito e carte di credito); entro 45 giorni di calendario nel caso di reclami aventi ad oggetto polizze assicurative distribuite dalla Banca e 60 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo, se quest'ultimo riguarda servizi e attività di investimento.

L'Ufficio Reclami è incardinato nell'Area Legale e Contenzioso *non creditizio*.

§§§

Nel corso dell'anno 2025 sono pervenuti complessivamente n. 15 reclami attinenti a contestazioni su: servizi e prodotti bancari e finanziari, servizi di pagamento, servizi di investimento e servizi accessori, prodotti assicurativi ed altre tipologie.

Le tabelle che seguono illustrano le diverse tipologie di reclamo in comparazione con quelli dell'anno precedente:

Tipologia reclamo	Reclami	Reclami
Servizi e prodotti bancari e finanziari	2024	2025
I° Semestre		
Tipo rapporto	numero reclami	numero reclami
Conti correnti	1	1
Strumenti di pagamento	2	0
Prestiti personali	7	2
Mutui	3	1
Altro	1	2
Totale semestre	14	6
II° Semestre		
Tipo rapporto	numero reclami	numero reclami
Conti correnti	0	3
Strumenti di pagamento	1	0
Prestiti personali	1	0
Mutui	2	0
Altro	3	0
Totale semestre	7	3
Totale complessivo	21	9

Tipologia reclamo	Reclami	Reclami
Servizi di pagamento	2024	2025
I° Semestre		
Tipo rapporto	n. reclami ricevuti	n. reclami ricevuti
	0	0
Totale semestre	0	0
II° Semestre		
Tipo rapporto	n. reclami ricevuti	n. reclami ricevuti
Conto corrente	0	2
Totale semestre	0	2
Totale complessivo	0	2

Tipologia reclamo	Reclami	Reclami
servizi di investimento e servizi accessori	2024	2025
I° Semestre		
Tipo rapporto	n. reclami ricevuti	n. reclami ricevuti
	0	0
Totale semestre	0	0
II° Semestre		
tipo rapporto	n. reclami ricevuti	n. reclami ricevuti
Polizze assicurative e ramo vita	0	2
Totale semestre	0	2
Totale complessivo	0	2

Tipologia reclamo	Reclami	Reclami
Prodotti assicurativi e altre tipologie di reclamo	2024	2025
I° Semestre		
Tipo rapporto	n. reclami ricevuti	n. reclami ricevuti
	0	0
Totale semestre	0	0
II° Semestre		
Tipo rapporto	n. reclami ricevuti	n. reclami ricevuti
Prodotti assicurativi	0	0
Altre tipologie di reclamo	0	2
Totale semestre	0	2
Totale complessivo	0	2

L'Area Legale e Contenzioso *non creditizio* ha evaso tutte le richieste nel pieno rispetto dei tempi indicati dalla normativa (60 giorni dalla ricezione del reclamo su prodotti e servizi bancari e finanziari, 15 giorni lavorativi nel caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE c.d. PSD2, 45 giorni per i reclami aventi ad oggetto polizze assicurative distribuite dalla Banca, 60 giorni dal ricevimento di reclami aventi ad oggetto servizi ed attività di investimento o per fattispecie non riconducibili a quelle innanzi menzionate).

L'Area Legale ha riscontrato i reclami ricevuti in tempi rapidi; in media, la risposta è stata fornita in 23 giorni, tenuto conto di tutte le tempistiche a disposizione per le singole tipologie di reclamo.

1. Esito reclami ricevuti

Di seguito si riporta l'esito dei reclami ricevuti nell'anno 2025, in comparazione con l'anno precedente:

ESITO Servizi e prodotti bancari e finanziari	Numero reclami
I° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	1
Non accolti	5
Totale semestre	6
II° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	3
Totale semestre	3
Totale complessivo	9

Esito (su servizi bancari e finanziari)	Numero reclami
I° Semestre 2024	
Accolti	3
Parzialmente accolti	0
Non accolti	11
Totale semestre	14
II° Semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	7
Totale semestre	7
Totale complessivo	21

ESITO Servizi di pagamento	Numero reclami
I° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
II° Semestre 2025	
Accolti	
Parzialmente accolti	
Non accolti	2
Totale semestre	2
Totale complessivo	2

ESITO Servizi di pagamento	Numero reclami
I° Semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
II° Semestre 2024	
Accolti	
Parzialmente accolti	
Non accolti	0
Totale semestre	0
Totale complessivo	0

ESITO servizi di investimento e servizi accessori	Numero reclami
I° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
II° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	2
Totale semestre	2
Totale complessivo	2

Esito (su servizi investimento e servizi accessori)	Numero reclami
I° Semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	2
Totale semestre	2
II° semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
Totale complessivo	0

ESITO Prodotti assicurativi e altre tipologie di reclamo	Numero reclami
I° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
II° Semestre 2025	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	2
Totale semestre	2
Totale complessivo	2

ESITO Prodotti assicurativi e altre tipologie di reclamo	Numero reclami
I° Semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
II° Semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
Totale complessivo	0

Si rileva, inoltre, che, con riferimento alle doglianze formulate nei reclami pervenuti nell'anno 2025, la Banca ha ricevuto la notifica di n. 1 Ricorso all'ABF e di n. 1 Ricorso dinanzi il Giudice di Pace.

2. Reclami concernenti acquisto di crediti rivenienti da prestiti cqs – IBL Family S.p.a. Gruppo Bancario IBL Banca (ex Finanziaria Familiare S.p.a.) ora Banca di Sconto S.p.A., Capital Fin s.p.a. Gruppo Banca IFIS S.p.a. e Spefin S.p.a.

Si rappresenta che per quanto riguarda il comparto cessioni di crediti da prestiti cqs, nell'anno 2025, sono pervenuti n. 2 reclami, di cui n. 1 seguito da Ricorso all'ABF e n. 1 seguito da Ricorso dinanzi

il Giudice di Pace.

3. Reclami nell'intermediazione assicurativa

Da ultimo si rappresenta che, a seguito dell'emanazione del provvedimento Isvap n. 46 del 3 maggio 2016 – di modifica del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 – è stato attribuito agli intermediari iscritti nella sezione D del registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi – quali Banca Macerata S.p.A. – la competenza sui reclami relativi ai comportamenti propri e dei propri dipendenti e collaboratori nell'intermediazione assicurativa.

La gestione e la relativa archiviazione della suddetta tipologia di reclami, come da delibera del Consiglio di Amministrazione del 28/10/2016 – di aggiornamento della circolare interna in materia – è stata affidata alla scrivente Area Legale e Contenzioso *non creditizio*, già competente per la lavorazione dei reclami di altra natura.

Nell'anno 2025 non sono pervenuti reclami concernenti l'intermediazione assicurativa.

Di seguito il *report* statistico per il 2024, come da allegato 4 al Regolamento ISVAP n. 24/08 (art 10 quater comma 4):

INTERMEDIARIO	BANCA MACERATA S.P.A.		ANNO	2025
			ACCOLTI	0
Numero di reclami trattabili	<i>Evasi</i>		TRANSATI	0
			RESPINTI	0
	<i>In istruttoria</i>			0
	Totale			0
<i>Tempo medio di evasione in giorni</i>				0

4. Esiti controversie ABF e ACF

Nel 2025, risulta definito n. 1 procedimento promosso nell'anno dinanzi all'ABF.

BANCA MACERATA SPA
Ufficio Reclami