

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

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

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di CASSA PADANA (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2025 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2025 la Banca ha registrato n. 65 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 61 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 4 relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2025:

- n. 1 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 1 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 1 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.



RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 61)

Esito reclami¹	Accolti/Parzialmente accolti: n. 14	Non accolti: N. 43	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 42	Cliente intermedio: n. 11	Altri: n. 8
Tipologia di prodotti e servizi			
		Conti correnti	n. 14
		Depositi a risparmio	
		Dossier titoli	
		Aperture di credito in c/c	n. 1
		Crediti al consumo	
		Prestiti personali	
		Mutui casa	n. 1
		Crediti speciali (Fondiario, Agrario, ecc.)	n. 8
		Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	n. 6
		Bonifici	n. 6
		di cui:	
		nazionali	
		transfrontalieri area "SEPA"	n. 5
		transfrontalieri Resto del Mondo	n. 1
		Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	
		Carte di credito - con pagamento a saldo	n. 1

¹ Si precisa che n. 2 reclami sono stati oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. 8 reclami alla data del 31.12.2025 risultano essere in istruttoria.

Si precisa che nel corso del 2025 sono stati riscontrati anche n. 4 reclami pervenuti nel 2024 e in istruttoria al 31.12.2024. Di questi, n. 1 reclamo è stato accolto, n. 2 reclami sono stati parzialmente accolti, n. 1 reclamo è stato respinto.



	Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)	
	Carte di debito per prelevamento contanti	n. 1
	Carte di debito per trasferimento fondi	n. 4
	Carte prepagate	
	Assegni	n. 2
	Effetti/Riba	
	Altri servizi di incasso e pagamento	n. 4
	di cui:	
	RID	
	MAV	
	Tesorerie	
	Tributi/F24	
	Cassa continua e gestione contante	n. 4
	Altro	
	Polizze assicurative ramo danni	n. 2
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	
	Fondi pensione e PIP	
	Servizio Estero	
	di cui:	
	Unione Europea	
	Resto del Mondo	
	Cassette di Sicurezza	
	Sito Internet (gestione del sito)	
	Aspetti generali	n. 11
	Altro	
Motivazioni		
	Condizioni	n. 8
	sottomotivo:	
	costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	



usura sui prestiti/finanziamenti	n. 2
altre problematiche	n. 6
Applicazione delle condizioni	
sottomotivo:	
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	
costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	
costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	
costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008]
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	
altre problematiche	
Esecuzione delle operazioni	n. 15
sottomotivo:	
errori	n. 3
operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)	n. 3
problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)	
problematiche legate alla rinegoziazione mutui	n. 1
operazioni che creano conflitto di interesse	
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	n. 1
ritardi e altro	n. 7
Disfunzioni apparecchiature	n. 6
sottomotivo:	
ATM per prelevamento contanti	n. 4



ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti	n. 2
POS	
Aspetti organizzativi	n. 2
sottomotivo:	
efficienza dei servizi	n. 1
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	n. 1
turnover del personale	
cessione sportelli	
altro	
Personale	n. 2
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	
mancanza di competenza/professionalità o	n. 1
mancanza di assistenza	
atteggiamento scortese ed altro	n. 1
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. 12
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	n. 4
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	n. 5
pubblicità ingannevole	
informazioni ESIS	
mancata consegna documenti	n. 2
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	n. 1
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	
Frodi e smarimenti	n. 3
sottomotivo:	
on-line (incluso il furto d'identità)	n. 3



non on-line (incluso il furto d'identità)	
Merito del credito o simili	n. 4
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	n. 1
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	n. 1
altre problematiche	n. 2
Anatocismo	
Segnalazione a centrale rischi	n. 5
Altro	n. 4
sottomotivo:	
privacy	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	
malfunzionamento del sito della banca	
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	n. 4
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	
vendita non adeguata/non appropriata	
motivazioni non citate tra le precedenti	

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 4)			
Esito reclami	Accolti/ Parzialmente accolti: n. 1	1	Non accolti: n. 3
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 4	Cliente intermedio: 0	Altri: 0



Tipologia di prodotti e servizi	
Titoli di Stato	n. 1
Obbligazioni della banca (non strutturate)	
Obbligazioni di terzi (non strutturate)	
Obbligazioni strutturate (della banca e non)	
Azioni	
Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	n. 3
Gestione Patrimoni mobiliari e finanziari	
Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	
Emissioni in default	
Fondi pensione e PIP	
Prodotti derivati	
Motivazioni	
Condizioni	
sottomotivo: altre problematiche	
Applicazione delle condizioni	
sottomotivo: modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c) problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni altre problematiche	
Esecuzione delle operazioni	n. 2
sottomotivo: errori operazioni che creano conflitto di interesse operazioni eseguite senza previa autorizzazione	



ritardi e altro	n. 2
Aspetti organizzativi	
sottomotivo:	
efficienza dei servizi	
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	
turnover del personale	
cessione sportelli	
altro	
Personale	
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	
mancanza di competenza/professionalità o	
mancanza di assistenza	
atteggiamento scortese ed altro	
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. 2
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	
pubblicità ingannevole	n. 2
informazioni ESIS	
mancata consegna documenti	
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	
Altro	
sottomotivo:	
privacy	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	



	<p>malfunzionamento del sito della banca</p> <p>successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)</p> <p>promesse non mantenute e/o aspettative indotte</p> <p>vendita non adeguata/non appropriata</p> <p>motivazioni non citate tra le precedenti</p>	
Servizi/Attività		
	Negoziazione per conto proprio	
	Esecuzione di ordini per conto terzi	
	Gestione di portafogli	
	Collocamento/Offerta fuori sede	
	Consulenza in materia di investimenti	n. 2
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	n. 2
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	
	Custodia ed Amministrazione	
	Concessione finanziamenti	
	Intermediazione in cambi	
	Altri servizi accessori	
Causali		
	Operazioni non autorizzate – ONAU	
	Operazioni non adeguate – ONAD	
	Operazioni non appropriate – ONAP	
	Operazioni in conflitto di interessi - OCI	
	Errata esecuzione degli ordini – EEO	
	Ritardata esecuzione degli ordini – REO	n. 1
	Mancata esecuzione degli ordini - MEO	n. 1
	Informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura e sui rischi dello strumento finanziario) – INAP	n. 1



	Informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti) – INAS	
	Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite – COM	
	Mancato rispetto del mandato di gestione – MRM	
	Rendimenti insoddisfacenti - RI	n. 1
	Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario – OCET	
	Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto – MAS	
	Mancata consegna documentazione richiesta – MAC	
	Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo – MAR	
	Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV – AA	
	Altro - ALT	

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca – a mezzo lettera ordinaria, raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

Denominazione CASSA PADANA
 Ufficio Reclami
 Indirizzo via Garibaldi 25 – 25024 LENO (BS)
 Fax 0309068361
 e-mail reclami@cassapadana.it
 pec reclami@postacert.cassapadana.it

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.



La Banca/Società deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento; qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Banca nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

- 1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:
 - all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
 - all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
 - ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.



2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi.
- Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.acf.consob.it;
- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

3) in caso di controversie inerenti all'attività di distribuzione assicurativa:

- L'Arbitro Assicurativo (AAS), per le controversie documentali relative a contratti di assicurazione, inclusi diritti risarcitori, obblighi contrattuali e inosservanza delle regole di condotta previste dal codice delle assicurazioni. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Assicurativo può consultare il sito <https://www.Arbitroassicurativo.org>;
- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it. La decisione dell'IVASS non pregiudica in ogni caso la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- Commissione nazionale per le società e la Borsa (Consob). Per reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (IBIPs) da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione



assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del TUF (Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 - Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria), cioè iscritti nella sezione D del RUI. Per sapere come rivolgersi alla CONSOB può consultare il sito www.consocb.it;

- Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP) per i Reclami relativi a Forme pensionistiche complementari (PIP e Fondi pensione aperti), scrivendo a COVIP - Commissione di vigilanza sui fondi pensione - Piazza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma. Per sapere come rivolgersi alla COVIP può consultare il sito www.covip.it;
- altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Leno, 29/1/2026

Ufficio Reclami


