

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

Il presente documento è redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia del luglio 2009 (e successive integrazioni e modifiche) in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, le quali prevedono che - annualmente - venga predisposto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2025 il Banco di Desio e della Brianza S.p.A. ha registrato n. 502 reclami formulati dalla clientela, classificati come di seguito indicato.

Esito reclami pervenuti

	N.	% SUL TOTALE
Accolti	150	30%
Respinti	352	70%
Totale	502	100%

Tipologia di servizio interessato

SERVIZIO	N.	% SUL TOTALE
C/C e depositi a risparmio	125	24,90%
Bonifici	33	6,57%
Aspetti generali	42	8,37%
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	36	7,17%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	86	17,13%
Carte di debito - prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	32	6,37%
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	25	4,98%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori del risparmio gestito)	18	3,59%
Carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri circuiti)	13	2,59%
Fondi comuni di investimento mobiliare	12	2,39%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	10	1,99%
Carte di credito	6	1,20%
Segnalazioni in banche dati (cr, crif, etc.)	19	3,78%
Mutui case	3	0,60%

Aperture di credito	7	1,39%
Assegni	9	1,79%
Polizze assicurative ramo danni	5	1,00%
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	3	0,60%
Effetti riba	6	1,20%
Polizze assicurative ramo vita	6	1,20%
Crediti al consumo e prestiti personali	2	0,40%
Anatocismo	4	0,80%
Totale	502	100%

Tipologia dei reclami

	N.	% SUL TOTALE
Bancari	347	69%
Servizi di pagamento	135	27%
Finanziari	15	3%
Assicurativi	5	1%
Totale	502	100%

Tipologia di cliente

CLIENTE	N.	% SUL TOTALE
Privato	330	65%
Intermedio	58	12%
Altro	114	23%
Totale	502	100%

Motivo del reclamo

MOTIVO	N.	% SUL TOTALE
Esecuzione operazioni	194	38,65%
Aspetti organizzativi	123	24,50%
Condizioni	58	11,55%
Frodi e smarrimenti	26	5,18%
Personale	38	7,57%
Disfunzioni apparecchiature ATM o POS	27	5,38%
Merito creditizio	11	2,19%

Comunicazioni e informazioni alla clientela	19	3,78%
Altro	6	1,20%
Totale	502	100%

La Banca, nell'ambito della propria *mission*, presta particolare attenzione alla tematica dei reclami, ricercando un costante dialogo con la propria clientela e si pone l'obiettivo di selezionare e di fornire servizi su misura a clienti conosciuti in modo così approfondito da potere anticipare le loro esigenze, sia in tema di finanziamento delle attività produttive sia in tema di gestione del risparmio dei patrimoni. Il comportamento con la clientela è improntato a principi di trasparenza, diligenza, onestà, riservatezza ed imparzialità. Una attenta ed efficace gestione dei reclami, oltre a rappresentare un'opportunità per il Banco di ristabilire con il Cliente una relazione di fiducia, è occasione per evidenziare eventuali aree di miglioramento nella qualità dei servizi e dei prodotti offerti alla Clientela e per contenere eventuali rischi reputazionali.

Il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca con le seguenti modalità:

1. inoltrarlo, tramite posta ordinaria indirizzata a:
Banco di Desio e della Brianza S.p.A.
Ufficio Reclami
Via Rovagnati, 1
20832 – Desio (MB)
2. consegnarlo direttamente presso gli sportelli delle filiali ove il Cliente intrattiene rapporti;
3. inviarlo per posta elettronica a: reclami@bancodesio.it oppure reclami@pec.bancodesio.it;
4. trasmetterlo a mezzo fax al seguente numero: +39.0362.488201.

Il Cliente ha, inoltre, la possibilità di inoltrare il reclamo mediante la compilazione del modulo presente sul sito internet alla sezione dedicata ai reclami.

La Banca risponderà nei tempi più solleciti e comunque:

- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo relativo alle operazioni ed ai servizi bancari e finanziari (ad es. conti correnti, mutui e finanziamenti, servizi online), nonché ai servizi/attività di investimento e alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi;
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi diversi da quelli di cui al punto precedente;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo relativo ai servizi di pagamento (ad es. bonifici, addebiti SEPA Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito).

Al ricevimento del reclamo la Banca provvederà ad inviare tempestivamente conferma dell'avvenuta presa in carico della contestazione, indicando i tempi di evasione come da normativa di settore.

Se il reclamo risulterà fondato, la Banca lo confermerà per iscritto al Cliente; qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata, o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, la risposta preciserà – per quanto prevedibili – i tempi tecnici che risulteranno perciò necessari. Nel caso ritenesse invece di non accogliere il reclamo, la Banca risponderà comunque per iscritto precisando le ragioni della sua decisione.

In tal caso, o se non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti, o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice il Cliente potrà rivolgersi:

1. in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:
 - all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): se il fatto contestato non sia anteriore al sesto anno precedente alla data di presentazione del ricorso, nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
 - al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.
2. in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:
 - all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): nel limite di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi.
 - al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.
3. in caso di controversie inerenti l'attività di distribuzione assicurativa:
 - all'Arbitro Assicurativo (AAS): se il fatto contestato non sia anteriore al terzo anno precedente alla data di presentazione del reclamo e se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, nel limite di:
 - 300.000 euro per le polizze vita che prevedono il pagamento della prestazione solo in caso di morte;
 - 150.000 euro per le altre polizze vita;
 - 25.000 euro per le assicurazioni danni (ad es. casa, salute, viaggi);
 - 2.500 euro per richieste di risarcimento dirette da parte di terzi danneggiati;senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
 - all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS):
 - Per le ipotesi di sottoscrizione di polizze abbinate a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con le modalità sopra indicate al punto 1).
 - Restano esclusi dalla competenza dell'AAS e dell'IVASS, le controversie in materia di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi emessi da imprese di assicurazione di cui all'art. 1 comma 1, lett. W-bis.3 del TUF (Polizze Ramo I rivalutabili e/o con partecipazione agli utili, polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza della Consob e pertanto si applica la disciplina in materia di servizi e attività di investimento di cui in precedenza a punto 2).
 - In tale ultimo caso la banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Per maggiori informazioni sulle modalità con le quali rivolgersi ai suddetti organismi è possibile consultare i rispettivi siti, di seguito indicati, oppure rivolgersi alle Filiali della Banca:

- per l'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito: www.arbitrobancariofinanziario.it;
- per l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, sul sito: www.acf.consob.it;
- per l'Arbitro Assicurativo, sul sito: <https://www.arbitroassicurativo.org/>;
- per l'IVASS, sul sito: www.ivass.it.