

# Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

## Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti nel 2025 aggregati per categorie omogenee

### 1. Rendicontazione dei reclami relativi all'esercizio 2025

#### 1.1 Dati quantitativi dei reclami

I reclami gestiti nell'anno 2025, quindi relativi anche a richieste pervenute nell'esercizio precedente, sono stati **5228** di cui **5096** hanno alimentato il Registro ABF (incremento del 42,5% rispetto all'anno precedente) e **181** hanno alimentato il Registro IVASS. Di questi ultimi, **49** sono stati iscritti in entrambi i registri.

Le tipologie di reclami di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario rappresentate nella sotto riportata tabella evidenziano che i reclami maggiormente ricorrenti appartengono alle seguenti categorie:

- i. Banche Dati: SIC / CR / CAI
- ii. Aspetti Organizzativi
- iii. Trasparenza
- iv. Tassi di interesse

Di seguito una sintesi dei dati aggregati per categorie omogenee:

MACRO AREA	2024	2025
Banche Dati:SIC/CR/CAI*	1584	1845
Cessione del quinto	217	161
Trasparenza varie	217	862
Tassi di interesse	322	427
Aspetti organizzativi	786	991
Costi e oneri	29	42
Attività di recupero crediti	170	254
Assicurazioni	40	49
Merito creditizio	135	220
Compravendita	118	224
Altro	20	21
<b>TOTALE</b>	<b>3638</b>	<b>5096</b>

\* Sistemi di Informazione Creditizie – Centrale Rischi di Banca d'Italia – Centrale d'Allarme Interbancaria

Un numero significativo di reclami appartenenti alla categoria più numerosa rappresentata da Banche Dati: SIC / CR / CAI è dato dai reclami in cui viene contestata la mancata ricezione del preavviso di segnalazione.

L'incremento dei reclami in tema di trasparenza è dovuto principalmente alla ricezione di un blocco di reclami standardizzati, non supportati da elementi di prova, relativi a prodotti revolving non più in vendita e pervenuti tramite un unico soggetto reclamante su delega dei titolari dei rapporti.

Anche in tema tassi di interesse si segnalano contestazioni spesso generiche sulla non correttezza o indeterminatazza del TAEG, sulla mancata inclusione dei costi assicurativi nel TAEG, nonché sulla mancata inclusione nel TAEG di oneri diversi che di fatto sono già inclusi nel calcolo.

Per quanto attiene alla gestione dei reclami in materia di Aspetti Organizzativi tra i motivi di contestazione più frequenti vi sono quelli sul debito residuo del finanziamento che racchiude al suo interno variegata fattispecie legate alle doglianze della clientela sull'importo da pagare o sulla composizione del saldo nei rapporti revolving senza che si evidenzino particolari concentrazioni; attigui motivi di contestazione sono quelli sugli addebiti diretti in conto o successivi all'avvenuto rimborso del debito. In calo, all'interno della categoria, i reclami relativi alle richieste restitutorie degli oneri non goduti ed anche up front in caso di rimborso anticipato del finanziamento.

## 2. Tempi di riscontro reclami

I reclami sono stati gestiti in prevalenza nel rispetto delle tempistiche previste per il riscontro tempo per tempo vigenti. Ed in particolare:

	2024	2025
Percentuale di conformità del rispetto dei termini per la gestione dei reclami (ABF<60gg , IVASS<45gg)	99,7%	99,6%
Tempo medio di riscontro (giorni)	20	31,4

## 3. Ricorsi ABF

Il numero complessivo dei ricorsi ABF ricevuti da Agos nel 2025 è stato di 112 unità rispetto alle 88 unità del 2024 (+27,3%).

La categoria più numerosa (in linea anche con l'andamento dei reclami) è stata quella relativa ai ricorsi in tema di segnalazioni presso le banche dati private e pubbliche – SIC e CR che ha registrato 66 ricorsi nel 2025.