EXTRABANCA S.p.a. VIA PERGOLESI 2/A 20124 Milano
> T +39.02.27727610 > F +39.02.3919075 > www.extrabanca.com

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2025

Le Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), e successive integrazioni, stabiliscono che, con cadenza annuale, venga predisposto e pubblicato un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami riguardanti il settore delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La gestione efficace dei reclami è fondamentale per migliorare la qualità del servizio, rafforzare il rapporto con la clientela e ridurre i rischi reputazionali e legali, monitorando al contempo la soddisfazione dei clienti.

Il cliente è al centro dell'attenzione: si interviene con tempestività per individuare le cause del disagio e adottare le necessarie azioni correttive. Extrabanca, da sempre attenta alle esigenze della clientela, dedica la massima attenzione alla gestione dei reclami, con l'obiettivo di garantire rapporti corretti e trasparenti, prevenire l'insorgere di controversie e risolvere tempestivamente eventuali situazioni di insoddisfazione, favorendo una composizione bonaria dei possibili contrasti.
I reclami rappresentano un'importante fonte di informazioni per migliorare la qualità del servizio offerto.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Compliance e Antiriciclaggio, che opera secondo una procedura definita e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

La valutazione del reclamo si avvia con il coinvolgimento delle strutture competenti, incaricate di analizzare l'accaduto e definire le azioni correttive necessarie per risolvere la segnalazione e ristabilire la fiducia del cliente.

La Banca risponde per iscritto al cliente nei termini previsti dalla normativa, secondo un processo adeguatamente comunicato e pubblicizzato.
Per i reclami relativi ai servizi bancari ricevuti dalla Banca dal 1° ottobre 2020, il termine massimo per la risposta è di 60 giorni, ridotto a 15 giorni lavorativi se il reclamo riguarda servizi di pagamento; in tal caso, qualora la Banca non possa rispondere entro i 15 giorni, invia una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il Cliente riceverà una risposta definitiva.

In ogni caso, il termine per fornire una risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi; per i reclami riguardanti prodotti assicurativi, il termine è di 45 giorni.

Nell'anno 2025 la Banca ha ricevuto n. 21 reclami dei quali 10 sono stati respinti, 1 parzialmente accolto e 10 sono stati accolti. L'impatto economico totale è pari a Euro €616,4.
Tutti i reclami ricevuti nell'anno sono stati gestiti rispettando i termini previsti dalla normativa vigente in materia di trasparenza bancaria.

Per completezza informativa, si segnala che nel 2025 sono stati ricevuti 2 esposti.

A seconda della tipologia di prodotti e servizi coinvolti, i reclami ricevuti possono essere suddivisi nella seguente classificazione:
Finanziamenti: 3
Raccolta: 7
Strumenti e servizi di pagamento: 5
Segnalazioni Cai o sistemi di informazioni creditizie: 4
Altro: 2

Infine, si riepilogano le modalità tramite cui il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca: consegna diretta allo sportello oppure invio tramite raccomandata A/R, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami.

EXTRABANCA S.P.A.
c.a. Ufficio Reclami
Via Pergolesi n. 2/a - 20124 Milano (Mi)
Email: reclami@extrabanca.eu
Pec: extrabanca@legalmail.it

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- Conciliatore Bancario/Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario/Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- Camera di conciliazione e arbitrato della Consob per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento. Per sapere come rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato si può consultare il sito www.camera-consob.it , chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D.Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Ai sensi del disposto del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28, qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria deve preliminarmente, pena l'improcedibilità della relativa domanda giudiziale, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario/Finanziario di cui sopra, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi alla Camera di conciliazione e arbitrato della Consob, secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda.