



**Ufficio Reclami**

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
PER L'ANNO 2025**

## Ufficio Reclami

Banca Popolare Pugliese presta particolare attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione: dalla creazione di ogni singolo prodotto e/o servizio, alla predisposizione della documentazione informativa, alla commercializzazione, fino alla gestione di eventuali reclami. Tale ultima evenienza viene accolta come opportunità di miglioramento dei processi interni e considerata quale strumento per individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, favorire relazioni serene e trasparenti con la clientela e mitigare i rischi, anche reputazionali.

Le disposizioni del 29 luglio 2009, e successive modifiche, emanate da Banca d'Italia in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" stabiliscono che annualmente venga redatto e reso pubblico sul sito internet dell'intermediario un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nel corso del 2025 sono pervenuti a Banca Popolare Pugliese n. 864 reclami, al netto delle reiterate che sono state n. 71.

In relazione ai **servizi prestati** i reclami sono così suddivisi:

- n. 846 relativi all'attività bancaria;
- n. 11 relativi alla prestazione di servizi di investimento;
- n. 7 relativi ai servizi assicurativi.

Gli stessi hanno riguardato la seguente **tipologia di clientela**:

- n. 803 clienti privati;
- n. 21 clienti intermedi;
- n. 40 altri clienti<sup>1</sup>.

I reclami relativi all'**attività bancaria** sono inerenti principalmente al credito ai consumatori. Per i **servizi di investimento**, i reclami si riferiscono in maggioranza alla negoziazione in conto proprio, mentre il comparto dei **servizi assicurativi** non ha evidenziato particolari concentrazioni su specifiche tipologie di prodotto.

Nella tabella seguente i reclami pervenuti sono rappresentati in base alla classificazione ABI e raggruppati per macrocategorie di **prodotti e servizi**:

Categoria	Totale
Conti correnti (comprese le aperture di credito in c/c/Depositi a risparmio/Dossier titoli)	87
Crediti al consumo	518 <sup>2</sup>
Mutui/Altri Finanziamenti	143
Servizi d'investimento/Polizze assicurative	18
Sistemi di pagamento/Assegni/cassette di sicurezza	73
Sito Internet/Aspetti generali/Altro	25
<b>TOTALE</b>	<b>864</b>

Le più frequenti **motivazioni** dei reclami riguardano il rimborso delle commissioni di istruttoria nel caso di estinzione anticipata di contratti di credito ai consumatori. Tali lamentele (n. 481) si riferiscono in particolare ai finanziamenti stipulati prima della modifica dell'art. 125-sexies TUB avvenuta nel 2021, introdotta per recepire i principi della nota sentenza "Lexitor". Numerose sono state, poi, le doglianze in materia di ritardi nelle comunicazioni ed informazioni alla clientela e nell'esecuzione di operazioni.

Motivazione	Totale
Condizioni/Applicazione delle condizioni	530
Comunicazioni e informazioni al cliente	92
Esecuzione delle operazioni	81
Segnalazioni alla Centrale Rischi	62
Merito di credito o simili	10
Frodi	28
Altre motivazioni	61
<b>TOTALE</b>	<b>864</b>

<sup>1</sup> Per Cliente "privato" si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta; per Cliente "intermedio" gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali); per Cliente "altro" qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.).

<sup>2</sup> In tale categoria rientrano altresì i reclami Sentenza Lexitor che, complessivamente, sono n. 481.

## Ufficio Reclami

Nel 2025 i **tempi medi di risposta** ai reclami sono stati conformi alle previsioni delle normative di riferimento che prevedono: 60 giorni per i reclami su servizi bancari e finanziari, 45 giorni per i reclami su servizi assicurativi, 15 giorni lavorativi per i reclami attinenti ai servizi di pagamento.

Le percentuali di reclami evasi nei termini sono superiori al 99% per tutte le categorie di reclamo, con raro ricorso alla facoltà di proroga accordata dalla normativa.

Nella tabella che segue è riportato **l'esito dei reclami** pervenuti nel 2025:

<b>Dettaglio gestione dei reclami 2025</b>	<b>n. reclami</b>
Totalmente Accolti	85
Parzialmente accolti	157
Non accolti	622
<b>TOTALE</b>	<b>864</b>

In particolare, n. 31 dei reclami totalmente accolti e n. 129 dei parzialmente accolti sono relativi a richieste di rimborso delle commissioni di istruttoria nel caso di estinzione anticipata di contratti di credito ai consumatori.

Con riguardo ai reclami accolti e parzialmente accolti la Banca ha assunto tempestive iniziative di rimborso o di rimozione delle cause all'origine delle contestazioni. Dalle contestazioni e dalle altre segnalazioni ricevute la Banca ha, comunque, tratto spunto per il miglioramento dei propri servizi, per un più elevato soddisfacimento dei bisogni dei propri clienti.

Nel 2025 sono pervenuti n. 73 ricorsi all'**Arbitro Bancario Finanziario** mentre non risultano ricorsi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie**.

Per ogni informazione sulle modalità previste per la presentazione dei reclami e dei ricorsi ABF/ACF/ASS, si rinvia alla sezione dedicata ai Reclami, consultabile sul Sito Internet della Banca agli indirizzi [www.bpp.it/reclami](http://www.bpp.it/reclami) e [www.bpp.it/reclami/ricorsi-e-conciliazioni](http://www.bpp.it/reclami/ricorsi-e-conciliazioni).