

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL' ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL **2025** DALLA BCC DI NAPOLI

Situazione complessiva dei reclami ricevuti	Numero	
Natura del reclamo	2024	2025
Reclami relativi a questioni non quantificabili (non inerenti a controversie di tipo economico)	1	5
Reclami di natura economica:		
Reclami fino a € 50.000	3	2
Reclami tra € 50.000 e € 100.000	0	1
Reclami oltre € 100.000	0	0
Tipologia di Clientela che ha presentato il reclamo		
Clientela privata (consumatori)	3	5
Clientela intermedia (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone)	0	0
Altri (es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...)	1	3
Tipologia di prodotto/servizio oggetto del reclamo		
Conto corrente e deposito a risparmio	1	5
Prodotti di investimento	0	0
Prodotti di finanziamento	1	1
Servizi di incasso e pagamento	1	2
Polizze assicurative	0	0
Altri prodotti e servizi	1	0
Aspetti generali	0	0
Prodotti derivati	0	0
Motivo del reclamo		
Condizioni	0	0
Applicazione delle condizioni	1	1
Esecuzione delle operazioni	2	4
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0	0
Aspetti organizzativi	1	0
Personale	0	1
Comunicazioni / informazioni al Cliente	0	0
Frodi / smarrimenti	0	0
Merito di credito o simili	0	0
Altro	0	2
Totale reclami pervenuti nel periodo di riferimento	4	8
Di cui numero reclami legati a canali distributivi telematici	0	0
Reclami ritenuti Fondati (Accolti)	0	1
Reclami ritenuti Infondati (Non Accolti)	4	7
Totale reclami risolti nel periodo di riferimento	4	8
Pronunce dell'ABF e dell'Autorità Giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato	2024	2025
Numero Reclami	0	1

La Banca ha provveduto a fornire risposta entro i termini previsti.

Napoli, 07.01.2026

Gestione dei reclami assicurativi ricevuti - Prospetto ANNUALE

Intermediario

BCC di Napoli

Anno

2025

In valore assoluto

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	0
	Non trattabili	0
	Totale	0
Numero di reclami trattabili	Accolti	-
	Evasi Transatti	-
	Respinti	-
	In istruttoria	-
Tempo medio di evasione*		-
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamenti		-
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		-

* calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

Valore economico dei reclami (in valore assoluto)	-
Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	-
Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere (rapportare il numero dei reclami ricevuti nell'anno ai contratti in essere al 31 dicembre dell'annualità precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate")	-

Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE

Intermediario

BCC di Napoli

Anno

2025

In valore assoluto

Numero di reclami trattabili		Accolti	-
	Evasi	Transatti	-
		Respinti	-
		In istruttoria	-
	Totale		-
Tempo medio di evasione*			-

**calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.*

**Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia
Proponente / Reclamante e Area geografica - Prospetto ANNUALE**

Intermediario

BCC di Napoli

Anno

2025

In valore assoluto

Tipologia proponente	Diretto interessato	-
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	-
	Legale	-
	Consulente	-
	Altro	-
Tipologia reclamante	Contraente	-
	Assicurato	-
	Danneggiato	-
	Beneficiario	-
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	-
	Altro	-
Area geografica	Nord	-
	Centro	-
	Sud	-
	Isole	-
	Altro	-