

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

(Provvedimento del Governatore Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

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

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con il provvedimento del 19 marzo 2019, riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, oltre che rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Nel corso del 2025, Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A. (la "Banca") ha registrato n. 49 reclami. I reclami pervenuti risultano tutti evasi. Il tempo medio di evasione è stato di circa 23 giorni.

Si riportano di seguito le "macro aree" associate ai n. 49 reclami pervenuti nel 2025:

- n. 13 relativi a operazioni bancarie;
- n. 5 relativi a mutui e finanziamenti;
- n. 7 relativi a frode;
- n. 4 azioni BdM;
- n. 4 altri strumenti finanziari;
- n. 2 su diamanti;
- n. 1 prodotti assicurativi;
- n. 2 successioni;
- n. 2 segnalazioni CR/CRIF;
- n. 8 tematiche varie;
- n. 1 contratti bancari.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami relativo all'anno 2025.

Accolti	12	24,49%
Parzialmente accolti	5	10,20%
Non accolti	32	65,31%

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e la Banca, relativa a prodotti e servizi dalla medesima offerti e gestiti, il cliente potrà presentare un reclamo, in forma scritta, indirizzato a:

Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A.

Piazza della Repubblica, 21 – 05018 Orvieto (TR)

e-mail: ufficioreclami@cariorvieto.it PEC: cariorvieto@legalmail.it