

Milano, 2 aprile 2025

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami presentati dalla clientela nel corso dell'anno 2024 (il "Rendiconto")

Banca CF + S.p.A. (anche la "Banca") riserva la massima attenzione alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione ed è consapevole che un efficace valutazione e gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato un disagio e avviare le opportune azioni correttive, garantendo un rapporto trasparente e costruttivo con la clientela, anche al fine di prevenire l'insorgere di eventuali controversie.

Il presente documento, redatto e pubblicato in conformità alla Sezione XI del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e *ss.mm.ii.* in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", fornisce informazioni circa i reclami, eventuali reiterazioni degli stessi ed esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza presentati dalla clientela nel corso del 2024 (nel seguito "Periodo di riferimento").

Nel Periodo di Riferimento sono state complessivamente registrate 70 istanze, in diminuzione rispetto all'esercizio precedente a testimonianza dell'ulteriore affinamento del set informativo reso disponibile ai clienti e dello sviluppo del servizio di assistenza fornito.

In particolare, le istanze pervenute nel Periodo di riferimento sono costituite nel dettaglio da:

- **65 reclami¹** (i "Reclami");
- **5 esposti²** (gli "Esposti")

Di cui, rispetto al totale:

- **50 Reclami e 4 Esposti sono stati ritenuti infondati (77.14%);**
15 Reclami e 1 Esposto sono stati valutati come fondati, totalmente/parzialmente (22.86%), ma per nessuno di essi la Banca ha effettuato rimborsi, indennizzi o risarcimenti.

Le contestazioni, rispetto al totale, hanno riguardato:

- o **per il 15,71% (9 Reclami e 2 Esposti) le condizioni del Conto Deposito ed in particolare il calcolo dell'imposta di bollo a carico del cliente;**

¹ Definizione di Reclamo

Banca d'Italia definisce quale Reclamo ogni contestazione scritta (es. lettera, fax, e-mail) di un comportamento anche omissivo dell'intermediario a quest'ultimo indirizzata da un Cliente (Disposizioni sulla trasparenza) e qualifica come Cliente "il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring, si considera Cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di Cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale" ("Disposizioni sul sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" di Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche ed integrazioni

² Definizione di Esposto

è un Reclamo presentato alla Banca d'Italia che consente al cliente di segnalare comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari. Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza.

Plus, for your business.

- **per il 7,14%**, (4 Reclami e 1 Esposto) l'**applicazione delle condizioni al Conto Deposito** relativamente alla quantificazione e ai termini degli interessi ivi riconosciuti e in via residuale l'applicazione delle condizioni nei rapporti di Factoring;
- **per il 18.57%**, l'**esecuzione delle condizioni sul Conto Deposito** ed in particolare le tempistiche di chiusura rapporto e l'accredito dei bonifici sul conto tecnico di appoggio;
- **per il 37,14%**, (24 Reclami e 2 Esposti) le segnalazioni nella **Centrale dei Rischi** della Banca d'Italia (o nei SIC) effettuate nell'ambito delle valutazioni delle richieste di finanziamento del prodotto *Digital Lending* successivamente rigettate dalla Banca;
- **per il 21,42%** motivazioni generiche quali a titolo esemplificativo e non esaustivo anomalie tecniche connesse all'utilizzo della piattaforma relativa ai prodotti.

Si precisa che nel 2024 nessun reclamo si è riferito:

- al **comportamento del Personale**, con riguardo ad esempio alla scortesia o mancanza di professionalità;
- alle **Comunicazioni/informazioni al cliente**, con riguardo alla ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

Sulla base del totale delle istanze pervenute le contestazioni hanno riguardato i seguenti prodotti offerti dalla Banca:

- **Conto Deposito**: 41, ovvero il 58,57% (37 Reclami e 4 Esposti);
- **Altre forme di finanziamento**: 29, ovvero il 41,42% (28 Reclami e 1 Esposto) .

Decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), Arbitro per le controversie finanziarie e dell'autorità giudiziaria

Nel corso del 2024 sono stati presentati 3 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito anche "ABF" ovvero "Arbitro") tutti respinti dall'organo giudicante.

Esposti alle Autorità di Vigilanza

Come precedentemente evidenziato, dei Reclami ricevuti dalla Banca, 5 sono stati anche oggetto di Esposti alla Banca d'Italia.

A tutti è stato fornito puntuale riscontro, a fronte della formale richiesta dell'Autorità di Vigilanza, anche in chiave di aggiornamento e arricchimento delle informazioni inerenti alle vicende che hanno condotto al reclamo e alla relativa trattazione.

Alla data di formalizzazione del presente Rendiconto, nessun Reclamo o Esposto ricevute nell'anno 2024 in fase di lavorazione.

Banca CF+ S.p.A.

Ufficio Reclami