

Milano, 31 marzo 2026

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami presentati dalla clientela nel corso dell'anno 2025 (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 2025 (nel seguito "Periodo di riferimento").

Nel Periodo di Riferimento sono state complessivamente registrate n. **97** istanze costituite nel dettaglio da:

- **92 reclami**¹ (i "Reclami");
- **5 esposti**² (gli "Esposti")

Di cui, rispetto al totale:

- **49 Reclami e 5 Esposti sono stati ritenuti infondati (55,7%);**
- **43 Reclami e nessun Esposto sono stati valutati come fondati, totalmente/parzialmente (44,3%),** ma per nessuno di essi la Banca ha effettuato rimborsi, indennizzi o risarcimenti.

Le contestazioni, rispetto al totale (*i.e.* **97**), hanno riguardato:

per il 6,19% (n. 5 Reclami e n. 1 Esposto) le **condizioni e l'applicazione delle condizioni del Conto Deposito**, ed in particolare il calcolo dell'imposta di bollo a carico del cliente;

per il 9,28 % (n. 9 reclami e nessun Esposto) l'**esecuzione delle condizioni del Conto Deposito** in particolare le tempistiche di chiusura rapporto e l'accredito dei bonifici sul conto tecnico di appoggio;

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 di 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 46,39 %, (n. 44 Reclami e n. 1 Esposto) 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

- per il **4,12%** (n. 4 Reclami e 0 Esposti) la gestione delle linee e la regolazione dei corrispettivi nell'ambito del prodotto factoring;
- per il **6,19%** (n. 6 Reclami e 0 Esposti) le modalità di risoluzione contrattuale, l'asserita disapplicazione della normativa emergenziale e la posizione dei fideiussori, nell'ambito dei Finanziamenti Garantiti (MCC/SACE)
- per il **27,84%** (n. 24 Reclami e 3 Esposti) motivazioni generiche riferibili ai vari prodotti della Banca.
-

Si precisa che nel 2025 nessun reclamo ha riguardato:

- il **comportamento del Personale**, con riguardo ad esempio alla scortesia o mancanza di professionalità;
- le **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**: 35, ovvero il 36,08% (n. 32 Reclami e n. 3 Esposti);
- **Altre forme di finanziamento**: 62, ovvero il 63,92% (n. 60 Reclami e n. 2 Esposti).

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Nel corso del 2025 non sono stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito anche "ABF" ovvero "Arbitro").

Esposti alle Autorità di Vigilanza

Come precedentemente evidenziato, nel corso del 2025 la Banca ha ricevuto n. 5 Esposti.

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 all'Esposto.

Alla data di formalizzazione del presente Rendiconto, nessun Reclamo o Esposto ricevuto nell'anno 2025 risulta ancora in fase di lavorazione.

Banca CF+ S.p.A.
Ufficio Reclami