

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Banca Popolare dell'Alto Adige (BPAA)

La Banca, in conformità a quanto previsto dalla relativa normativa di riferimento, ha istituito al suo interno un team per la trattazione dei reclami e ha aderito ad appositi organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero eventualmente insorgere fra la stessa Banca e il Cliente.

In ottemperanza alle disposizioni dettate dalla normativa di riferimento, si evidenzia che nel corso del 2025 sono pervenuti alla Banca n. 262 reclami, inerenti ai servizi in materia bancaria/assicurativa e ai servizi di investimento.

Al **31.12.2025** la situazione dei reclami era quella riepilogata nella tabella seguente:

Reclami pervenuti 2025					
Reclami ricevuti	262	Reclami evasi	247	Reclami in corso di valutazione	15

I tempi medi di risposta ai reclami chiusi entro il **31.12.2025** sono stati:

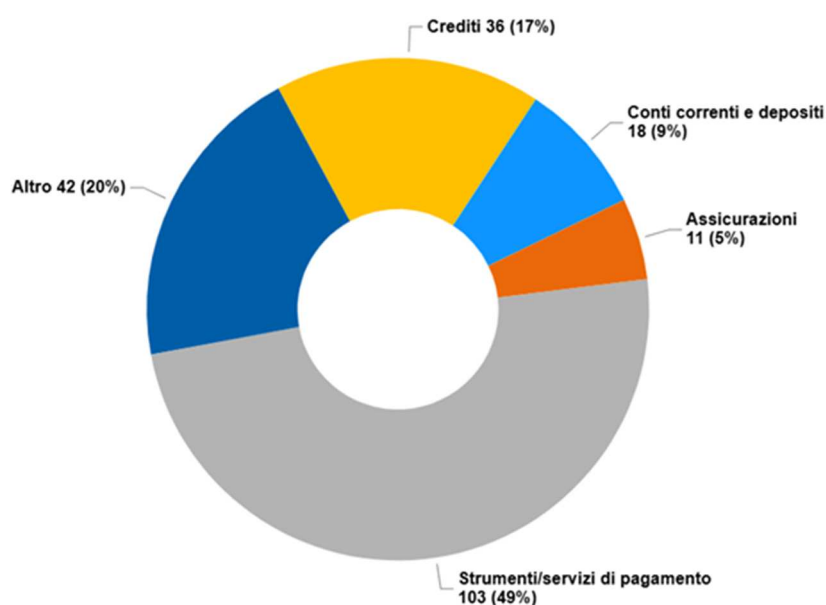
	Tempi previsti dalla normativa	Tempi effettivi
Servizi di investimento	60	23
Servizi di pagamento	15 giorni lavorativi	8 giorni lavorativi
Servizi bancari	60	20
Servizi assicurativi	45	15

Reclami in materia bancaria/assicurativa

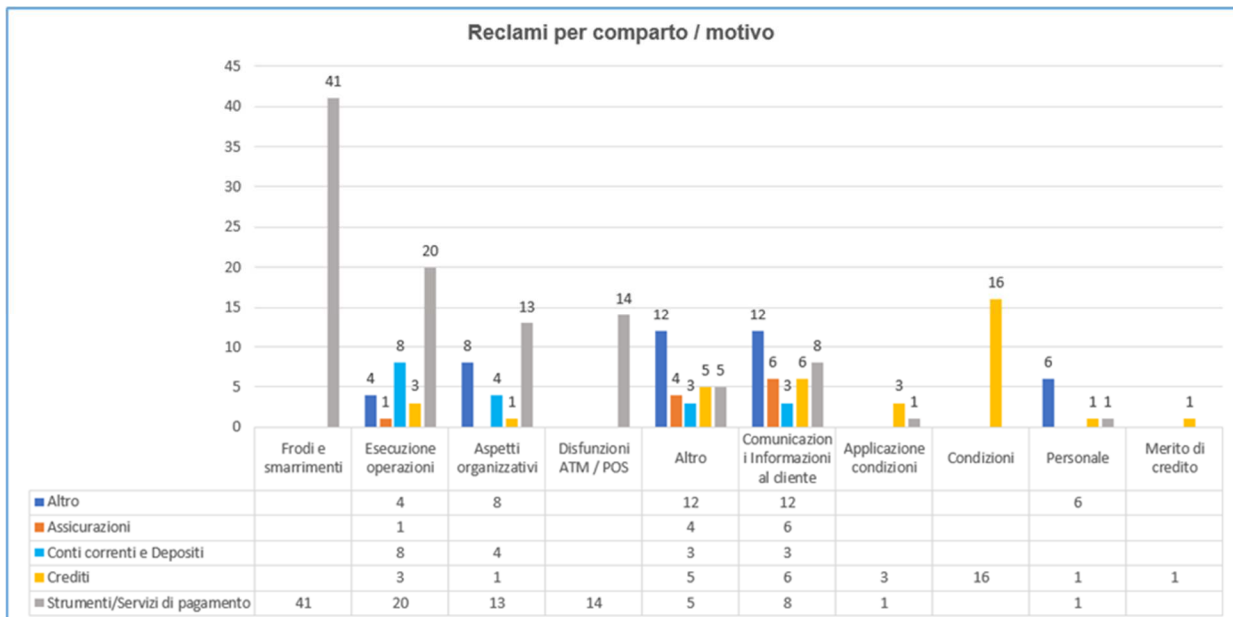
Si segnala che al **31.12.2025** sono pervenuti n. 210 reclami in materia bancaria/assicurativa, come di seguito rappresentati:

Comparto	Prodotti e servizi	Totale
Altro	Altro	31
	Aspetti generali	11
Totale		42
Assicurazioni	Polizze assicurative ramo danni	11
Totale		11
Conti correnti e depositi	C/C e deposito a risparmio	18
Totale		18
Crediti	Aperture di credito	3
	Crediti speciali (fondiario ecc.)	13
	Mutui casa	18
	Crediti al consumo e prestiti personali	2
Totale		36
Strumenti/Servizi di pagamento	Altro	25
	Aspetti generali	1
	Assegni	2
	Bonifici diversi da transfrontalieri	30
	Carte di credito	3
	Carte di debito - prelievo contante	7
	Carte di debito - trasferimento fondi	21
	C/C e deposito a risparmio	14
Totale		103
	Totale complessivo	210

Reclami per comparto



● Strumenti/servizi di pagamento ● Altro ● Crediti ● Conti correnti e depositi ● Assicurazioni



Dei 210 reclami censiti, 51 sono stati classificati come composti (di cui 38 composti a favore del cliente e 27 ritenuti fondati e 6 accolti parzialmente di cui 4 ritenuti fondati), 145 sono in attesa di composizione (di cui 30 accolti parzialmente e 20 ritenuti fondati) mentre 14 sono in corso di istruttoria.

Reclami in materia di servizi di investimento

Si segnala che al **31.12.2025** sono pervenuti n. 52 reclami in materia di servizi di investimento.

Di questi reclami:

- 46 erano riferiti alle azioni emesse dalla Banca con vari elementi di contestazione (illiquidità delle azioni, non adeguatezza/appropriatezza delle operazioni, errata profilazione, ecc.);
- 2 riguardavano problematiche legate all'esecuzione di operazioni di acquisto titoli/partecipazioni;
- 1 riguardava la vendita di uno strumento finanziario complesso a una persona priva di formazione finanziaria;
- 1 era riferito alla mancata possibilità di operare su un dossier titoli cointestato;
- 2 riguardavano problematiche relative all'utilizzo del trading on line.

Dei 52 reclami censiti, 4 sono stati classificati come composti (di cui 2 composti a favore del cliente e 1 ritenuto fondato e 1 accolto parzialmente e non fondato), 47 sono in attesa di composizione, mentre 1 è in corso di istruttoria.

Bolzano, 11 febbraio 2026

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA

Team Gestione Reclami