

RENDICONTO ANNUALE

ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

al 10/03/2026

INDICE

1. Rendiconto sull'attività annuale di gestione dei reclami.....	3
1.1. Riferimenti Normativi.....	3
1.2 Reclami - Quadro di Sintesi.....	3
1.3 Tempo di Evasione.....	4
1.4 Tempo Medio di Evasione.....	4
1.5 Ricorsi ABF.....	4
2. Modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Confidi.....	5

1. RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ ANNUALE DI GESTIONE DEI RECLAMI

1.1 Riferimenti Normativi

Le disposizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet di Fin.Promo.Ter. (di seguito "Confidi"), di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Si premette che l'attenta valutazione di ogni osservazione espressa dal Cliente costituisce per il Confidi aspetto di fondamentale importanza nella consapevolezza che questo possa costituire un'opportunità per individuare con tempestività eventuali disfunzioni, al tempo stesso rafforzando il legame con la clientela.

La presente relazione ha lo scopo di fornire una rendicontazione annuale dei reclami ricevuti. Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela al Confidi, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, pervenuti nel corso del 2025.

Da un punto di vista operativo, viene dato riscontro ai reclami attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 60 giorni dalla data di ricezione degli stessi, come previsto dal provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, recante Disposizioni relative alla "TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI" e della normativa vigente ivi richiamata. Tutte le strutture aziendali interessate sono coinvolte nella verifica di quanto accaduto, nelle opportune valutazioni e nella formulazione dei correttivi necessari alla risoluzione del reclamo e al ripristino del rapporto di fiducia con il Cliente.

1.2 Reclami - Quadro di Sintesi

Nel corso del 2025 sono pervenuti complessivamente n.7 reclami. In aumento rispetto all'anno precedente, nel corso del quale ne sono arrivati 3. In particolare, n. 0 sono stati ritenuti "fondati" (i.e. "accolti"), n. 5 "non fondati" (i.e. "respinti") e n.2 erano ancora in stato di lavorazione alla data del 31/12/2025, come di seguito rappresentato.

Numero totale reclami pervenuti	Numero totale reclami evasi	Numero totale reclami accolti	Numero totale reclami respinti	Reclami in lavorazione al 31/12/2025
7	5	0	5	2

FIGURA 1 - I DATI SI RIFERISCONO AI SOLI RECLAMI Pervenuti NEL 2025

1.3 Tempi di Evasione

I reclami pervenuti risultano essere stati evasi entro i termini previsti dalle disposizioni in materia e dalla normativa interna della Banca. Al 31 dicembre 2024, risultava pendente n.1 reclamo, che è stato evaso sempre entro i termini previsti dalla normativa vigente.

#	Tipologia del Reclamo	Tempo di Evasione	Tempo massimo previsto dalla normativa
1	Pignoramento collegato al finanziamento	36 giorni	60 giorni
2	Segnalazione in SIC collegata al finanziamento non rilasciato	21 giorni	60 giorni
3	Istruttoria collegata al finanziamento	47 giorni	60 giorni
4	Costituzione in mora collegata al finanziamento	55 giorni	60 giorni
5	Istruttoria collegata al finanziamento non rilasciato	48 giorni	60 giorni
6	Segnalazione nel sistema EURISC collegata al finanziamento	In lavorazione al 31/12/2025	60 giorni
7	Istruttoria collegata al finanziamento	In lavorazione al 31/12/2025	60 giorni

1.4 Tempo Medio di Evasione

Il tempo medio di evasione è stato di **41 giorni** a fronte di un limite normativo di 60 giorni.

1.5 Ricorsi ABF

Nel corso del 2025 non sono stati presentati, da clienti/potenziali clienti, ricorsi all' Arbitro Bancario Finanziario.

2.MODALITA' CON CUI IL CLIENTE PUO' PRESENTARE RECLAMO AL CONFIDI

Per "reclamo" si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesti in forma scritta al Confidi un suo comportamento o un'omissione.

I reclami devono essere inviati all'Ufficio Reclami del Confidi tramite lettera raccomandata A/R (Fin.Promo.Ter. S.c.p.a., Ufficio Reclami, via Cola di Rienzo 240, 00192 Roma - RM) o per via telematica (E-mail: reclami@finpromoter.it; Pec: finpromoter_reclami@legalmail.it) o mediante il sito internet (<https://www.finpromoter.it/reclami>). La procedura è gratuita per il Cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata al Confidi.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure rivolgersi al Confidi che mette a disposizione dei Clienti, presso la propria sede e filiali e sul sito internet www.finpromoter.it, la guida relativa all'accesso all'ABF.