

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e ss. mm. ii., prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste presso Italcresi S.p.A. una rilevanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza delle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta. Nel corso del 2025, Italcresi S.p.A. ha registrato n. 1319. reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Tutti i reclami pervenuti sono stati riscontrati entro il termine di 60 giorni dal ricevimento, conformemente a quanto prescritto dalle sopra citate disposizioni di Banca d'Italia.

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI		
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	
	Condizioni – estinzione anticipata	1276
	Condizioni	1
	Privacy	6
	Altro	36
	TOTALE	1319
RECLAMI SUDDIVISI PER ESITO		
Reclami accolti (totalmente/parzialmente)		180
Reclami respinti		1139

Con riferimento ai dati sopra esposti, si evidenzia come la quasi totalità delle istanze ricevute (circa il 97%) sia riconducibile alla tematica dell'estinzione anticipata dei finanziamenti (cd. fattispecie **Lexitor**). L'elevato volume di tali reclami e il prevalente orientamento di respingimento da parte della Società sono stati determinati da un contesto di marcata **incertezza interpretativa**,

derivante da un'articolata **evoluzione del quadro normativo** e da una **giurisprudenza di merito non sempre univoca**.

Si segnala altresì che Italcredi S.p.A. ha riscontrato i seguenti inoltri a sistemi di risoluzione stragiudiziale (ABF)

Ricorsi pendenti in attesa di decisione	Ricorsi accolti/parzialmente accolti	Ricorsi chiusi per cessata materia del contendere	Ricorsi respinti/inammissibili/estinti	Totale
11	69	82	3	165

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet d'Italcredi S.p.A., nella sezione "Reclami" (link: <https://www.italcredi.it/index.php/reclami/>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami ad Italcredi S.p.A e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Milano, 09 aprile 2026