

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

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

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di BCC Felsinea - Banca di Credito Cooperativo dal 1902 – Società Cooperativa (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2025 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2025 la Banca ha registrato n. 14 reclami provenienti dalla clientela, tutti relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2025:

- n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 0 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 14)			
Esito reclami ¹	Accolti/Parzialmente accolti: n. 2	Non accolti: n. 9	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 7	Cliente intermedio: n. 3	Altri: n. 4
Tipologia di prodotti e servizi			
	Conti correnti		n. 1
	Depositi a risparmio		
	Dossier titoli		
	Aperture di credito in c/c		n. 2
	Crediti al consumo		
	Prestiti personali		
	Mutui casa		

¹ Si precisa che n. 2 reclami sono stati oggetto di rinuncia da parte del reclamante ed un reclamo alla data del 31.12.2025 risultava essere in istruttoria.

	Crediti speciali (Fondario, Agrario, ecc.)	
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	
	Bonifici	n. 2
	di cui:	
	nazionali	n. 1
	transfrontalieri area "SEPA"	
	transfrontalieri Resto del Mondo	n. 1
	Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	
	Carte di credito - con pagamento a saldo	
	Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)	
	Carte di debito per prelevamento contanti	n. 1
	Carte di debito per trasferimento fondi	n. 1
	Carte prepagate	
	Assegni	n. 1
	Effetti/Riba	n. 1
	Altri servizi di incasso e pagamento	n. 4
	di cui:	
	RID	
	MAV	
	Tesorerie	
	Tributi/F24	n. 1
	Cassa continua e gestione contante	n. 1
	Altro	n. 2
	Polizze assicurative ramo danni	
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	
	Fondi pensione e PIP	
	Servizio Estero	
	di cui:	
	Unione Europea	
	Resto del Mondo	
	Cassette di Sicurezza	n. 1
	Sito Internet (gestione del sito)	
	Aspetti generali	
	Altro	
Motivazioni		
	Condizioni	
	sottomotivo:	
	costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	
	usura sui prestiti/finanziamenti	
	altre problematiche	
	Applicazione delle condizioni	
	sottomotivo:	
	modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A145244 Sezione mutualità prevalente - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 679 - Cod. ABI 8472 - SWIFT: CCRTIT2FEL Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti e al Fondo Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/1996) C.C.I.A.A. BO 16539 - P.IVA 02529020220 (Gruppo IVA Cassa Centrale Banca) - Iscrizione al Registro Imprese di Bologna e Codice Fiscale n. 00389400375 Sede Legale ed Amministrativa: Via Caduti di Sabbionno 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. 051 6037111 - Fax 051 6037291 www.bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it - bccfelsinea@pec.bccfelsinea.it

costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)
 costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui
 costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente
 costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008
 problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni
 altre problematiche

Esecuzione delle operazioni
n. 4

sottomotivo:

errori

n. 2

operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)

problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)

problematiche legate alla rinegoziazione mutui

operazioni che creano conflitto di interesse

operazioni eseguite senza previa autorizzazione

ritardi e altro

n. 2
Disfunzioni apparecchiature
n. 2

sottomotivo:

ATM per prelevamento contanti

n. 1

ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti

POS

n. 1
Aspetti organizzativi

sottomotivo:

efficienza dei servizi

orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza

in filiale

turnover del personale

cessione sportelli

altro

Personale
n. 1

sottomotivo:

comportamento scorretto del personale

mancanza di competenza/professionalità o

mancanza di assistenza

atteggiamento scortese ed altro

n. 1
Comunicazione ed informazioni al cliente
n. 2

sottomotivo:

comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza

n. 1

comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)

n. 1

pubblicità ingannevole

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A145244 Sezione mutualità prevalente - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 679 - Cod. ABI 8472 - SWIFT: CRTTIT2FEL Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti e al Fondo Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/1996) C.C.I.A.A. BO 16539 - P.IVA 02529020220 (Gruppo IVA Cassa Centrale Banca) - Iscrizione al Registro Imprese di Bologna e Codice Fiscale n. 00389400375 Sede Legale ed Amministrativa: Via Caduti di Sabbiuno 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. 051 6037111 - Fax 051 6037291 www.bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it - bccfelsinea@pec.bccfelsinea.it

informazioni ESIS	
mancata consegna documenti	
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	
Frodi e smarrimenti	n. 2
sottomotivo:	
on-line (incluso il furto d'identità)	n. 1
non on-line (incluso il furto d'identità)	n. 1
Merito del credito o simili	
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	
altre problematiche	
Anatocismo	
Segnalazione a centrale rischi	n. 1
Altro	n. 1
sottomotivo:	
privacy	n. 1
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	
malfunzionamento del sito della banca	
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	
vendita non adeguata/non appropriata	
motivazioni non citate tra le precedenti	

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 0)			
Esito reclami	Accolti/ Parzialmente accolti: n.	Non accolti: n.	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n.	Cliente intermedio: n.	Altri: n.

Tipologia di prodotti e servizi	
Titoli di Stato	
Obbligazioni della banca (non strutturate)	
Obbligazioni di terzi (non strutturate)	
Obbligazioni strutturate (della banca e non)	
Azioni	

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A145244 Sezione mutualità prevalente - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 679 - Cod. ABI 8472 - SWIFT: CRTTIT2FEL Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti e al Fondo Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/1996) C.C.I.A.A. BO 16539 - P.IVA 02529020220 (Gruppo IVA Cassa Centrale Banca) - Iscrizione al Registro Imprese di Bologna e Codice Fiscale n. 00389400375 Sede Legale ed Amministrativa: Via Caduti di Sabbionno 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. 051 6037111 - Fax 051 6037291 www.bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it - bccfelsinea@pec.bccfelsinea.it

	Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	
	Gestione Patrimoni mobiliari e finanziari	
	Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	
	Emissioni in default	
	Fondi pensione e PIP	
	Prodotti derivati	
Motivazioni		
	Condizioni	
	sottomotivo:	
	altre problematiche	
	Applicazione delle condizioni	
	sottomotivo:	
	modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	
	costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	
	problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	
	altre problematiche	
	Esecuzione delle operazioni	
	sottomotivo:	
	errori	
	operazioni che creano conflitto di interesse	
	operazioni eseguite senza previa autorizzazione	
	ritardi e altro	
	Aspetti organizzativi	
	sottomotivo:	
	efficienza dei servizi	
	orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	
	turnover del personale	
	cessione sportelli	
	altro	
	Personale	
	sottomotivo:	
	comportamento scorretto del personale	
	manca di competenza/professionalità o	
	manca di assistenza	
	atteggiamento scortese ed altro	
	Comunicazione ed informazioni al cliente	
	sottomotivo:	
	comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	
	comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	
	pubblicità ingannevole	
	informazioni ESIS	

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A145244 Sezione mutualità prevalente - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 679 - Cod. ABI 8472 - SWIFT: CCRTIT2FEL Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti e al Fondo Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/1996) C.C.I.A.A. BO 16539 - P.IVA 02529020220 (Gruppo IVA Cassa Centrale Banca) - Iscrizione al Registro Imprese di Bologna e Codice Fiscale n. 00389400375 Sede Legale ed Amministrativa: Via Caduti di Sabbiuno 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. 051 6037111 - Fax 051 6037291 www.bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it - bccfelsinea@pec.bccfelsinea.it

	mancata consegna documenti	
	mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	
	ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	
	Altro	
	sottomotivo:	
	privacy	
	mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	
	mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	
	malfunzionamento del sito della banca	
	successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	
	promesse non mantenute e/o aspettative indotte	
	vendita non adeguata/non appropriata	
	motivazioni non citate tra le precedenti	
Servizi/Attività		
	Negoziante per conto proprio	
	Esecuzione di ordini per conto terzi	
	Gestione di portafogli	
	Collocamento/Offerta fuori sede	
	Consulenza in materia di investimenti	
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	
	Custodia ed Amministrazione	
	Concessione finanziamenti	
	Intermediazione in cambi	
	Altri servizi accessori	
Causali		
	Operazioni non autorizzate – ONAU	
	Operazioni non adeguate – ONAD	
	Operazioni non appropriate – ONAP	
	Operazioni in conflitto di interessi - OCI	
	Errata esecuzione degli ordini – EEO	
	Ritardata esecuzione degli ordini – REO	
	Mancata esecuzione degli ordini - MEO	
	Informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura e sui rischi dello strumento finanziario) – INAP	
	Informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti) – INAS	
	Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite – COM	

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A145244 Sezione mutualità prevalente - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 679 - Cod. ABI 8472 - SWIFT: CCRTIT2FEL Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti e al Fondo Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/1996) C.C.I.A.A. BO 16539 - P.IVA 02529020220 (Gruppo IVA Cassa Centrale Banca) - Iscrizione al Registro Imprese di Bologna e Codice Fiscale n. 00389400375 Sede Legale ed Amministrativa: Via Caduti di Sabbiuno 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. 051 6037111 - Fax 051 6037291 www.bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it

Mancato rispetto del mandato di gestione – MRM	
Rendimenti insoddisfacenti - RI	
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario – OCET	
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto – MAS	
Mancata consegna documentazione richiesta – MAC	
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo – MAR	
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV – AA	
Altro - ALT	

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca – a mezzo lettera ordinaria, raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

BCC Felsinea – Banca di Credito Cooperativo dal 1902 – Società Cooperativa
Ufficio Reclami
Via Caduti di Sabbiuno, 3 - 40068 - San Lazzaro di Savena (BO)
Fax: 051 6037291
e-mail: legale@bccfelsinea.it
pec: legale@pec.bccfelsinea.it

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Banca deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento; qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Banca nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

- 1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:
 - all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A145244 Sezione mutualità prevalente - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 679 - Cod. ABI 8472 - SWIFT: CCRTIT2FEL Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti e al Fondo Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/1996) C.C.I.A.A. BO 16539 - P.IVA 02529020220 (Gruppo IVA Cassa Centrale Banca) - Iscrizione al Registro Imprese di Bologna e Codice Fiscale n. 00389400375 Sede Legale ed Amministrativa: Via Caduti di Sabbiuno 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. 051 6037111 - Fax 051 6037291 www.bccfelsinea.it - info@bccfelsinea.it - bccfelsinea@pec.bccfelsinea.it

l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi.
- Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.acf.consob.it;
- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

3) in caso di controversie inerenti all'attività di distribuzione assicurativa:

- L'Arbitro Assicurativo (AAS), per le controversie documentali relative a contratti di assicurazione, inclusi diritti risarcitori, obblighi contrattuali e inosservanza delle regole di condotta previste dal codice delle assicurazioni. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Assicurativo può consultare il sito <https://www.Arbitroassicurativo.org>;

- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it. La decisione dell'IVASS non pregiudica in ogni caso la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- Commissione nazionale per le società e la Borsa (Consob). Per reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (IBIPs) da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del TUF (Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 - Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria), cioè iscritti nella sezione D del RUI. Per sapere come rivolgersi alla CONSOB può consultare il sito www.consob.it;
- Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP) per i Reclami relativi a Forme pensionistiche complementari (PIP e Fondi pensione aperti), scrivendo a COVIP - Commissione di vigilanza sui fondi pensione - Piazza Augusto Imperatore, 27 - 00186 Roma. Per sapere come rivolgersi alla COVIP può consultare il sito www.covip.it;
- altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

San Lazzaro di Savena (BO), 29 gennaio 2026

Ufficio Reclami