

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", 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.

La Banca dedica una cura particolare alle diverse esigenze dei propri Clienti e considera anche la presentazione dei reclami un elemento segnaletico di eventuali aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e un'opportunità per una costante azione di miglioramento dei presidi e dell'efficienza.

Nel corso del 2025 CaixaBank, S.A. Succursale in Italia, non ha ricevuto da parte dei clienti reclami ai sensi del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB).

ESITO DEI RECLAMI ¹	NUMERO	PERCENTUALE ²
Conti correnti		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
Totale	0	-
Operazioni di incasso e pagamento		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
Totale	0	-
Finanziamenti e Mutui		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
Totale	0	-
Altro		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
Totale	0	-

Totale dei reclami complessivamente conclusi	0
---	----------

¹ Il catalogo di prodotti e servizi offerti dalla Banca è limitato ed esclude prodotti o servizi quali contanti, bancomat, assegni, cassette di sicurezza e carte di credito o di debito

² I dati in percentuale sono calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti con riferimento alla macrocategoria oggetto di analisi

Totale dei reclami conclusi a favore del cliente	0
---	----------

La Banca adotta specifiche procedure per la gestione dei reclami volte a garantire un'adeguata registrazione dei reclami ricevuti e la previsione di misure specifiche per la relativa risoluzione.

Le informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami da parte della clientela e sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della Banca nella sezione "Reclami" al seguente link: [Italia Reclami Ita.pdf](#)

La Banca, mediante le strutture specificamente deputate a raccogliere e a gestire i reclami, provvede a dare risposta al Cliente entro i termini temporali normativamente previsti in materia.