

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI (1 GENNAIO 2025 – 31 DICEMBRE 2025)

(redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni della Banca d'Italia del 09.02.2011

“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari –Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e successive modifiche ed integrazioni)

Nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2025 ed il 31 dicembre 2025 Fides ha ricevuto 1236 reclami classificati come segue:*

Oggetto del Reclamo	n. reclami
Estinzione Anticipata	1217
Contratto e Condizioni	3
Usura	0
Fase precontrattuale	0
Privacy	0
Rapporti con la rete distributiva	1
Restituzione rate	0
Altro	14
Disconoscimento firma	1
TOTALE RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento	1236

Reclami riscontrati negativamente per il cliente in mancanza di fondamento della richiesta	310
Reclami respinti sfociati in Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario	11
Reclami respinti sfociati in Procedimenti dinanzi alla magistratura ordinaria	33

* Nei 1236 reclami ricevuti da Fides nel 2025 sono compresi n. 317 reclami migrati a seguito dell'operazione di incorporazione di Dinamica Retail S.p.A. perfezionata in data 2 dicembre 2025 con efficacia giuridica del 6 dicembre 2025

Per tutti i reclami Fides ha fornito riscontro alla clientela nei tempi previsti dalla normativa in materia (60 giorni).

I reclami sono stati formulati direttamente dai Clienti o a mezzo legali di fiducia, associazioni di consumatori e società di consulenza.

I reclami sono stati trasmessi a Fides mediante posta ordinaria, raccomandata a.r., posta elettronica e PEC.