

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ
DI GESTIONE DEI RECLAMI -
ANNO 2025**

VIVIBANCA

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), **ViViBanca S.p.A. mette a disposizione della Clientela un rendiconto annuale relativo all'attività di gestione dei reclami pervenuti.**

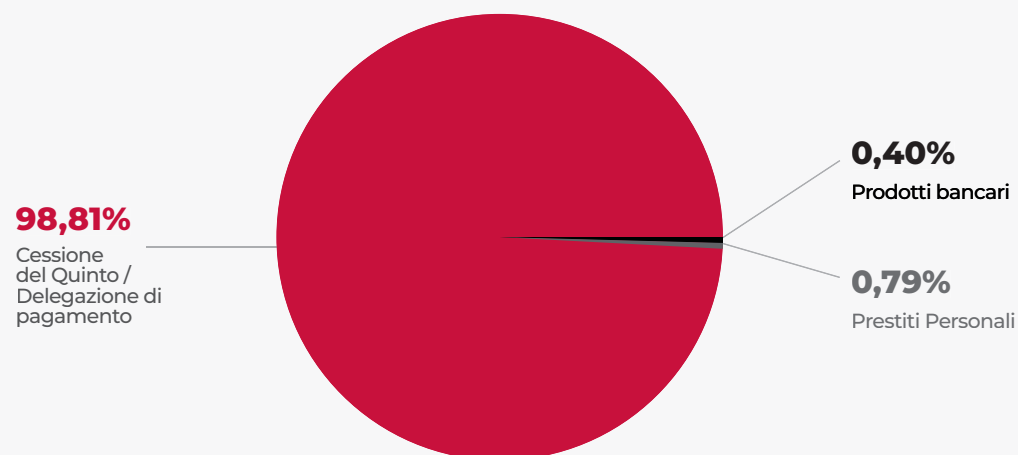
Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia Cliente/prodotto e motivo dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio gennaio – dicembre 2025.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2025

RECLAMI PERVENUTI

PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Cessioni Quinto Stipendio/ Delegazione di pagamento	1492	98,81%
Prodotti bancari	6	0,40%
Prestiti personali	12	0,79%
TOTALE	1510	100%

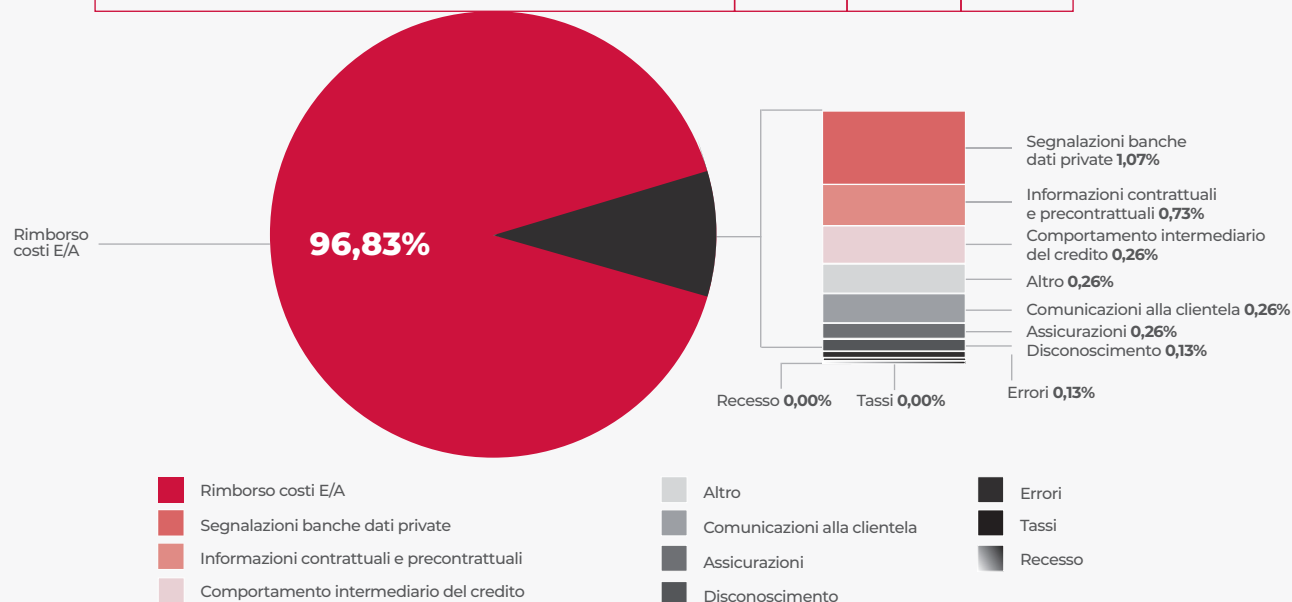
DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO



Dall'analisi delle evidenze riportate a lato, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, da cui risulta un **incremento del numero dei reclami ricevuti** (+11,8%, 1510 reclami ricevuti nell'esercizio 2025 contro i 1350 ricevuti nel precedente esercizio), concentrati per la quasi totalità sulle richieste di rimborso di oneri non maturati a seguito delle estinzioni anticipate.

OGGETTO DEL RECLAMO

OGGETTO	2024	2025	2025%
Rimborso costi E/A	1285	1462	96,83%
Segnalazioni banche dati private	9	16	1,07%
Informazioni contrattuali e precontrattuali	19	11	0,73%
Comportamento intermediario del credito	10	4	0,26%
Altro	7	4	0,26%
Comunicazioni alla clientela	0	4	0,26%
Assicurazioni	1	4	0,26%
Disconoscimento	2	2	0,13%
Errori	2	2	0,13%
Ritardi	3	1	0,07%
Recesso	7	0	0,00%
Tassi	5	0	0,00%
TOTALE	1350	1510	100%



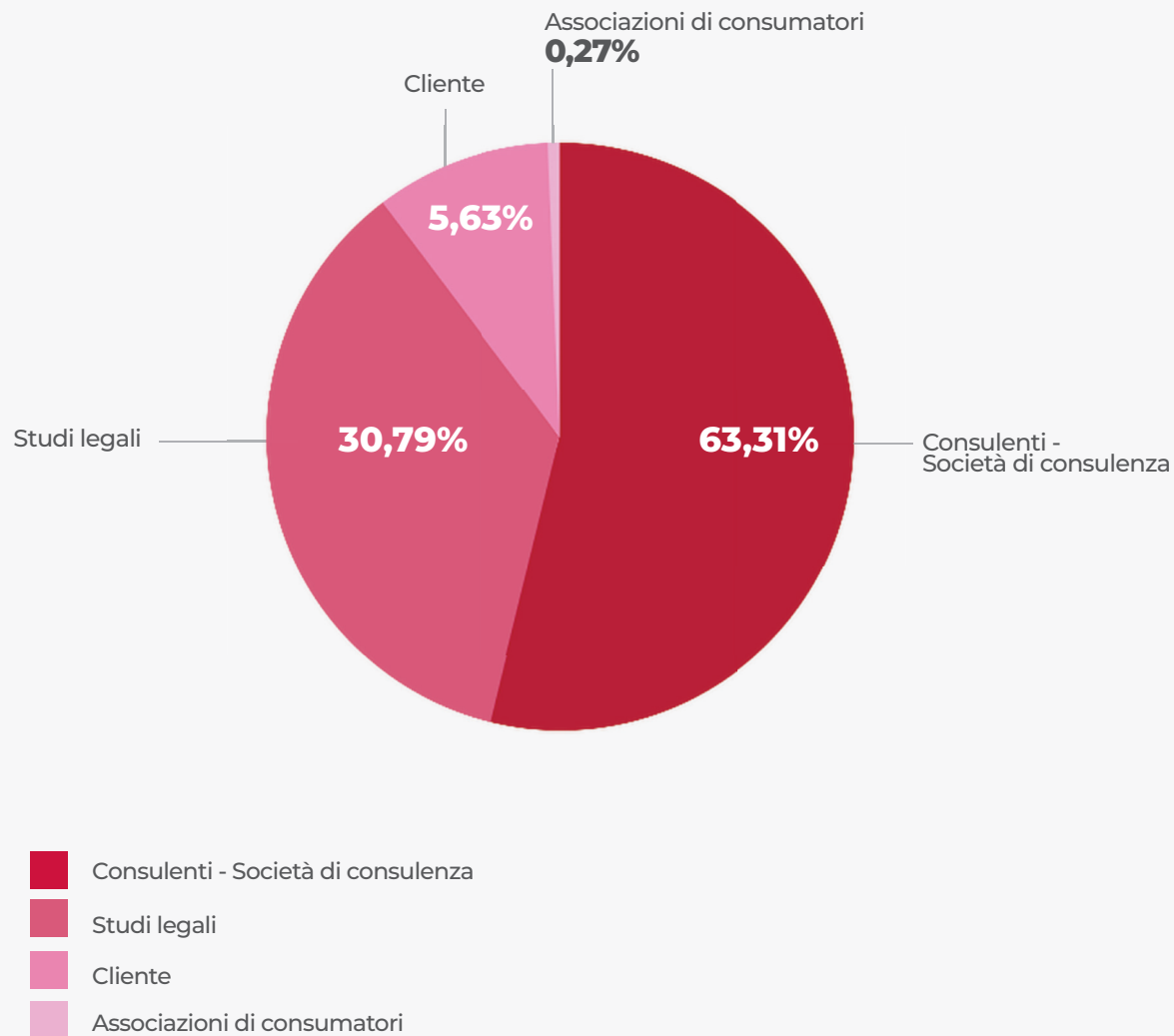
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I reclami sono trasmessi direttamente dal cliente ovvero avvalendosi di studi legali di fiducia, società di consulenza/associazioni di consumatori, come riportato nel grafico che segue.

Si evidenzia, infine, che il **tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 53 giorni** (le disposizioni in materia prevedono 60 giorni di calendario quale tempo massimo concesso per la gestione dei reclami).

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI
GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2025

MITTENTE DEL RECLAMO



ViViBanca S.p.A.

DIREZIONE GENERALE E SEDE LEGALE

VIA G. GIOLITTI, 15
10123 TORINO TO
TEL +39 011 19781000
FAX +39 011 19698000
E-MAIL INFO@VIVIBANCA.IT
PEC VIVIBANCA@PEC.IT

SEDE SECONDARIA

VIALE WAGNER, 8
84131 SALERNO SA

VIA A. DE PRETIS, 51
80133 NAPOLI NA

SUCCURSALI

VIA G. GIOLITTI, 15
10123 TORINO TO

VIALE WAGNER, 8
84131 SALERNO SA

VIA A. DE PRETIS, 51
80133 NAPOLI NA

VIA NUOVA NOLA, 16
80036 PALMA CAMPANIA NA

VIALE MARCHE, 40
20125 MILANO MI

VIA CARLO REZZONICO, 30
35131 PADOVA PD

VIA DELLA LIBERTÀ, 171
90143 PALERMO PA

WWW.VIVIBANCA.IT