

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025

Nel corso del 2025 Tyche Bank S.p.A. ha ricevuto 18 reclami, ai quali è stata data risposta in un tempo medio di circa 40 giorni.

L'Ufficio Reclami della Banca, collocato all'interno della Funzione Affari Legali e Societari e, dal 17/12/2025, all'interno della Funzione Affari Legali, gestisce i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni commerciali preposte alla commercializzazione dei servizi e dei prodotti, prestando particolare attenzione alla tempistica e ai contenuti delle risposte e cercando di fornire, in tempi rapidi e comunque sempre conformi alle previsioni della normativa di riferimento, informazioni chiare e complete.

Di seguito il dettaglio dei reclami ricevuti, con focus per categoria di prodotto

Reclamo per prodotto	N. reclami
Conto corrente	6
conto deposito Conto Te	4
Rapporto POCI (Segnalazioni CR/CRIF)	2
Segnalazioni CR/CRIF	3
Altro	3
Totale	18
Di cui accolti	3
Di cui accolti parzialmente	2
Di cui non accolti	13
Di cui in istruttoria – NB: (3 dei reclami “non accolti” sono stati esitati tra il 9/1 ed il 23/1 scorso).	0

È stato presentato un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, non accolto (con pec di banca d'Italia del 23 gennaio scorso, ci è stata notificata la decisione assunta dal Collegio ABF di Palermo che ha respinto il ricorso).

Informazioni utili

Il Cliente può presentare un reclamo scrivendo all'Ufficio Reclami di Tyche Bank S.p.A. con una delle seguenti modalità:

- 1) Posta ordinaria, all'indirizzo: Tyche Bank S.p.A. - Ufficio Reclami Via Luigi Carlo Farini 6 - 40124 Bologna (BO);
- 2) Posta elettronica all'indirizzo e-mail: reclami@tychebank.it;
- 3) Posta elettronica certificata all'indirizzo: reclami@pec.tychebank.it;
- 4) Consegna direttamente nella filiale presso cui è il rapporto compilando l'apposito form.

I tempi massimi di risposta non devono superare i 60 giorni di calendario dalla ricezione del Reclamo (per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo).