

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

Il presente documento è redatto ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" ai sensi delle quali è previsto che venga annualmente redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Struttura responsabile della gestione dei reclami

La struttura responsabile della gestione dei reclami ricevuti dalla Succursale è la Funzione Legale.

Reclami ricevuti nell'anno 2022

Nel corso del 2022 sono pervenuti alla Succursale 12 (dodici) reclami, uno dei quali afferente all'area dei servizi bancari e undici afferenti all'area dei servizi di investimento.

Gli undici reclami ricevuti in ambito servizi di investimento sono classificati secondo le causali CONSOB come indicato di seguito.

| | OCET | ONAD | REO | ALT | TOT |
|----------------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| Consulenza in materia di investimenti | 3 | 1 | | 5 | 9 |
| Gestione di portafogli di investimento | | | | 1 | 1 |
| Ricezione e trasmissione ordini | | | 1 | | 1 |
| TOTALE | 3 | 1 | 1 | 6 | 11 |

Due dei dodici reclami sono stati accolti e/o parzialmente accolti, mentre gli altri sono stati respinti.

Modalità di presentazione dei reclami.

Le informazioni sulle procedure per la presentazione dei reclami e per la risoluzione stragiudiziale delle controversie sono riportate sul sito internet della Banca nella sezione "Trasparenza e reclami".