

**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 2023**

---

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 2023**

Nel corso del 2023 sono pervenuti alla Succursale 6 reclami, tutti relativi alla prestazione di servizi di investimento (solo un reclamo attiene anche a un servizio bancario). I reclami relativi ai servizi di investimento sono classificati secondo le causali CONSOB come indicato di seguito.

	<b>OCET</b>	<b>ONAD</b>	<b>ONAU</b>	<b>REO</b>	<b>ALT</b>	<b>TOT</b>
<b>Consulenza in materia di investimenti</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Gestione di portafogli di investimento</b>	<b>1</b>					<b>1</b>
<b>Ricezione e trasmissione ordini</b>				<b>1</b>		<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Dei 6 reclami pervenuti:

- uno è stato parzialmente accolto;
- i restanti 5 sono stati respinti. Uno dei reclami respinti ha dato luogo a un ricorso davanti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

### **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".