

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", § 3, sez. XI)

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2019**CON I RELATIVI DATI**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Banca Generali S.p.A. dedica una cura particolare alle diverse esigenze dei propri Clienti e considera anche la presentazione dei reclami un elemento segnaletico di eventuali aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi ed un'opportunità per una costante azione di miglioramento dei presidi e dell'efficienza.

Nel corso del 2019 Banca Generali S.p.A. ha registrato n. 443 reclami provenienti dalla clientela. Il numero dei reclami ricevuti nell'area "Servizi di Investimento" è pari al 53,5% dei reclami totali; quello nell'area relativa ai "Servizi bancari e finanziari" è pari, invece, al 46,5% del totale dei reclami.

Di seguito, in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, si riporta il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2019 da Banca Generali e relativi ai servizi bancari e finanziari sottoposti alle menzionate disposizioni.

| Tipologia di Reclamo sulla base di macroaree come da classificazione ABI | Totale 2019 | Dati in percentuale |
|---|--------------------|----------------------------|
| Conti correnti | 63 | 30,6 % |
| Operazioni di incasso e pagamento | 119 | 57,8 % |
| Finanziamenti e Mutui | 10 | 4,8 % |
| Altro | 14 | 6,8 % |
| Totali | 206 | 100% |

Si segnala, in particolare, che n. 60 reclami ricompresi nella macroarea delle “Operazioni di incasso e pagamento” (costituenti la tipologia più cospicua di reclami di cui sopra) hanno fatto riferimento ad episodi di furto di bancomat/carte di pagamento.

Le altre motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela, e di cui al prospetto sopra riportato, sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti: esecuzione delle operazioni, applicazione delle condizioni.

Si rappresenta di seguito la suddivisione dei reclami in base al loro esito:

| Esito dei reclami | Numero reclami | Esito in percentuale |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Accolti/accolti parzialmente | 60 | 29,1 % |
| Respinti | 131 | 63,6 % |
| In fase di definizione al 31/12/19 | 15 | 7,3 % |
| Totale | 206 | 100% |

| Numero reclami | Percentuale su numero totale operazioni |
|-----------------------|--|
| 206 | 0,0006% |

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca a mezzo:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo **Banca Generali S.p.A. – Ufficio Reclami, Piazza Tre Torri, 1 – 20145 Milano**;
- via informatica all'indirizzo mail Ufficio.Reclami@bancagenerali.it o via fax al n. 02-69462271;
- consegna presso l'agenzia o sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

L'Ufficio Reclami, unità organizzativa specificamente deputata a raccogliere e gestire i reclami, provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami riguardanti i servizi bancari ed entro 90 giorni per i reclami riguardanti i servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, il Cliente prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF - sito internet: www.arbitrobancariofinanziario.it, nonché
- al Conciliatore bancario Finanziario (sito internet: www.conciliatorebancario.it).

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre analiticamente riportati all'interno della “Carta della Relazione con il Cliente”, disponibile presso le Succursali e presso gli Uffici dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede.