

**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 2023  
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 2023 Banca Generali S.p.A. ha registrato n. 646 reclami provenienti dalla clientela. Il numero dei reclami ricevuti nell'area "Servizi di Investimento" è pari al 49,69% dei reclami totali; quello nell'area relativa ai "Servizi bancari e finanziari" è pari, invece, al 50,31% 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 2023 da Banca Generali e relativi ai servizi bancari e finanziari sottoposti alle menzionate disposizioni.

<b>Tipologia di Reclamo sulla base di macroaree come da classificazione ABI</b>	<b>Totale 2023</b>	<b>Dati in percentuale</b>
Conti correnti	84	25,8%
Operazioni di incasso e pagamento	198	60,9
Finanziamenti e Mutui	22	6,8%
Altro	21	6,5%
<b>Totali</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Si segnala, in particolare, che n. 139 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	86	26,5%
Respinti	219	67,4%
In fase di definizione al 31/12/23	20	6,2%
<b>Totale</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Numero reclami servizi bancari e finanziari anno 2023	Percentuale su numero totale operazioni
325	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 pec: [ufficioreclami@pec.bancagenerali.it](mailto:ufficioreclami@pec.bancagenerali.it) o via mail all'indirizzo [Ufficio.Reclami@bancagenerali.it](mailto: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 60 giorni, per i reclami riguardanti i servizi bancari mentre per i servizi di investimento il termine massimo è di 60 giorni qualora si faccia riferimento a contestazioni per le quali potrebbe essere azionato ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e 90 giorni nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto questioni non rientranti nella competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie .

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

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