

# RENDICONTO ANNUALE UFFICIO RECLAMI

ANNO 2024

Il presente rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami viene redatto in conformità alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche e integrazioni.

Dal 1.1.2024 al 31.12.2024 sono pervenuti complessivamente n. 5 reclami di cui n. 4 infondati e n. 1 parzialmente fondato.

I reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di un riscontro scritto inviato al reclamante entro tempi inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa di riferimento.

Nel corso dell'anno 2024, i reclami ricevuti dalla Società sono stati analizzati in base ai motivi riportati, con i seguenti esiti:

Oggetto dei Reclami	Esito
Contestazione fattura per riaddebito spese legali	Infondato
Mancata indicazione dettaglio conteggio riscatto anticipato	Parzialmente fondato
Mancato invio conteggi conguaglio index	Infondato
Erroneità calcolo conteggio anticipato	Infondato
Errato calcolo indicizzazione	Infondato

Alla data del 31.12.2024 aventi ad oggetto le lamentele di cui ai reclami presentati:

- non risultano essere stati presentati esposti direttamente alle Autorità di Vigilanza;
- non risultano essere stati presentati ricorsi all'Autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie, ivi incluso non risulta presentato alcun ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario.

Relativamente ad un reclamo presentato nell'anno 2023 è stato avanzato ricorso in ABF nel gennaio 2024. Il ricorso è stato dichiarato inammissibile dal Collegio di Milano nel maggio 2024.

Bolzano, il 15.01.2025

Ufficio Reclami