

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, di tempo in tempo vigenti, recanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i., richiedono agli intermediari bancari e finanziari la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Tale previsione assume una significativa rilevanza in quanto mediante l'analisi dei reclami è possibile individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto e porre in essere tutte le azioni necessarie al fine di assicurare rapporti corretti con la clientela, contenendo eventuali rischi operativi, reputazionali e legali.

In tale contesto, si rendiconta che nel periodo tra il **1° gennaio 2023** e il **31 dicembre 2023**, sono pervenuti a BFF Bank S.p.A. (la "Banca") n. 4 reclami.

Reclami per tipologia di prodotto	N° reclami	% sul totale
<i>Factoring pro soluto</i>	3	75%
Gestione	0	-
Conto Deposito	1	25%
<i>Transaction Services</i>	0	-
<b>Totali</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Esito dei reclami**

Dettaglio gestione reclami	N° reclami	% sul totale
Accolti / Parzialmente accolti		-
Non accolti	4	100%
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2021	0	-
<b>Totali</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Si segnala altresì che nessun cliente della Banca ha fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, al Conciliatore Bancario Finanziario o ad altri organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Milano, 28 Marzo 2024

BFF Bank S.p.A.