

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2025

In ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, Zurich Italy Bank S.p.A. (**“Zurich Bank”**) redige e pubblica annualmente un rendiconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso dell'anno.

Zurich Bank presta particolare attenzione alla trattazione dei reclami della clientela che vengono considerati di primaria importanza per il continuo miglioramento dei propri servizi. A tal fine, la Banca ha adottato una *“Procedura per la gestione dei Reclami”* con l'obiettivo di definire i processi inerenti la gestione dei reclami in relazione alla prestazione dei servizi bancari e di investimento e delle attività di distribuzione dei prodotti assicurativi condotte da Zurich Bank.

Coerentemente con quanto richiesto dalla regolamentazione vigente e dalla Procedura per la gestione dei Reclami, Zurich Bank ha istituito un apposito Ufficio Contenzioso e Gestione Reclami nell'ambito della Direzione Legale & Affari Societari, in una posizione indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi della Banca.

All'Ufficio Contenzioso e Gestione Reclami sono pertanto affidati i seguenti compiti: (i) analizzare e registrare i reclami della clientela, classificandoli coerentemente con le disposizioni normative; (ii) curare l'istruttoria dei reclami, acquisendo dalle strutture competenti della Banca ogni elemento utile per una adeguata trattazione degli stessi e per fornire un riscontro ai reclamanti; (iii) evadere nei termini previsti dalla normativa i reclami della clientela; e (iv) predisporre un rendiconto annuale dell'attività di gestione dei reclami riferendo in merito all'attività svolta.

I reclami ricevuti da Zurich Bank nel corso del 2025 sono stati complessivamente pari a n. 201, di cui: n. 102 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari, n. 95 a servizi di investimento ed accessori, e n. 4 all'intermediazione di contratti assicurativi, come si evince nella seguente tabella:

| <b>Reclami pervenuti suddivisi per oggetto ABI</b> | <b>Reclami</b> | <b>% su totale</b> |
|--|----------------|--------------------|
| Conti Correnti                                     | 30             | 15%                |
| Strumenti e servizi di pagamento                   | 15             | 8%                 |
| Finanziamenti                                      | 4              | 2%                 |
| Organizzazione, Sito Internet e Altro              | 53             | 26%                |
| Servizi Investimento                               | 95             | 47%                |
| Prodotti Assicurativi                              | 4              | 2%                 |
|  | <b>201</b>     | <b>100%</b>        |

Nel 2025 Zurich Bank ha accolto, in tutto o in parte, il 52% dei reclami e ne ha respinto il 48%.

Nel 2025 Zurich Bank ha ricevuto n.16 ricorsi della clientela agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra risparmiatori e intermediari finanziari, dei quali 11 sono stati presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), 5 sono stati presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Inoltre sono stati presentati 30 Esposti a Banca d'Italia e 1 Esposto all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).

## Modalità di presentazione dei Reclami:

Il Cliente insoddisfatto per il servizio e/o i prodotti offerti dalla Banca e/o per l'assistenza non adeguata da parte del personale e/o dei collaboratori della Banca, può presentare un reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

- via Posta all'indirizzo: **Zurich Italy Bank S.p.A.**  
**Via Benigno Crespi 23**  
**20159 MILANO (MI)**  
**att.ne Ufficio Reclami**
  
- via posta elettronica all'indirizzo: [ufficio.reclami@info.zurichbank.it](mailto:ufficio.reclami@info.zurichbank.it)
  
- via Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo: [ufficio.reclami@pec.zurichbank.it](mailto:ufficio.reclami@pec.zurichbank.it)

Il reclamo deve sempre contenere le generalità del reclamante (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio) e la descrizione precisa del prodotto/servizio e dei motivi del reclamo. Se presentato tramite un proprio incaricato, il reclamo deve essere firmato anche dal reclamante.

I dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Per maggiori informazioni si invita a leggere l'informativa generale consultabile nel sito internet della Banca.

La Banca si impegna a rispondere entro:

- 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari/finanziari, alla prestazione di servizi di investimento, nonché alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (c.d. IBIPs - Insurance -Based Investment Products);
- 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi diversi dagli IBIPs o di prodotti previdenziali (Piani Individuali Pensionistici – c.d. PIP; fondi pensione aperti).  
Se il reclamo ricevuto riguarda il comportamento dell'impresa di assicurazione, la Banca lo trasmetterà senza indugio a quest'ultima dandone contestuale notizia al Cliente;
- 15 giorni lavorativi dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni di pagamento nel mercato interno (c.d. normativa PSD2);

Il Cliente non soddisfatto della risposta o che non abbia ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al Giudice, può presentare ricorso:

- Reclami bancari: all'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it))
- Reclami aventi ad oggetto servizi ed attività di investimento ovvero la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (c.d. IBIPs): all'Arbitro per le Controversie Finanziarie ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it))
- Reclami aventi ad oggetto la distribuzione di prodotti assicurativi diversi dagli IBIPs: all'Arbitro Assicurativo, istituito presso l'IVASS ([www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org)).

Per maggiori informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie, si prega di consultare il sito internet di Zurich Bank (<http://www.zurichbank.it>) nella sezione "reclami, ricorsi e conciliazione".

### Contestazioni per operazioni non autorizzate

Qualora il reclamo riguardi contestazioni per operazioni non autorizzate eseguite con carte di pagamento, il disconoscimento deve essere presentato attraverso le seguenti modalità:

Carta di Credito ➤ utilizzando il modulo “fast claim” disponibile al sito  
<https://www.selfpointonline.it/fast-claim.html>

Carta di Debito ➤ contattando l’assistenza telefonica Nexi: dall’Italia: 02.345 444 ;  
dall’estero: +39 02 34980 020; +1 800 473 6896 Numero Verde dagli USA.