

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2023

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 2023 sono stati complessivamente pari a n. 475, di cui: n. 140 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari, n. 310 a servizi di investimento ed accessori, e n. 25 all'intermediazione di contratti assicurativi, come si evince nella seguente tabella:

Reclami pervenuti suddivisi per oggetto ABI	Reclami	% su totale
Conti Correnti	57	12,00%
Finanziamenti	7	2,00%
Organizzazione, Sito Internet e Altro	49	10,32%
Prodotti Assicurativi	25	5,26%
Servizi Investimento	310	65,26%
Strumenti e servizi di pagamento	27	5,68%
	475	100,00%

Nel 2023 Zurich Bank ha accolto o parzialmente accolto il 63% dei reclami composti nell'anno e ne ha respinti il 37%.

Nel 2023 Zurich Bank ha ricevuto n.14 ricorsi della clientela agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra risparmiatori e intermediari finanziari, dei quali 13 sono stati presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), 1 è stato presentato all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Nessun ricorso è stato presentato all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).

Modalità di presentazione dei Reclami:

Il Cliente insoddisfatto per il servizio e/o i prodotti offerti e nel caso di non adeguata assistenza da parte del personale e 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
- via Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo: 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:

- 15 giorni lavorativi dalla ricezione, per il reclamo relativo ad operazioni di pagamento nel mercato interno (c.d. normativa PSD2);
- 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo è riferito all'attività di distribuzione di prodotti assicurativi (per quanto di competenza della Banca). Se il reclamo ricevuto riguarda il comportamento dell'impresa di assicurazione, la Banca trasmetterà senza indugio tale reclamo all'impresa di assicurazione dandone contestuale notizia al Cliente reclamante;
- 60 giorni dalla ricezione, per il reclamo relativo ad operazioni e servizi bancari/finanziari, nonché alla prestazione di servizi di investimento.

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)
- Reclami in Area Servizi Investimento: all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (www.acf.consob.it)
- Reclami per prodotti assicurativi: all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (www.ivass.it)

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.