



Data: 31-03-2024

**Oggetto: Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2023**

(Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”)

In ottemperanza alle disposizioni di vigilanza in oggetto riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e il cliente” e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nel Periodo di Riferimento la Succursale ha ricevuto un totale di 25 reclami di cui 19 rispondenti alla definizione di Banca d'Italia in quanto ricevuti per iscritto, in particolare via mail.

Si tratta di reclami che impattano soprattutto il prodotto di conto corrente e tra le principali cause si identificano errori nel processare i pagamenti dovuti ad incidenti tecnici di HSBCnet o a ritardi nel rilascio dei pagamenti riconducibili principalmente alle sanzioni internazionali che continuano ad evolversi a seguito del conflitto Russia-Ucraina. A tal proposito, si precisa che, a livello di Gruppo, tenuto conto della continua evoluzione della normativa in materia di sanzioni internazionali e del conseguente aggiornamento delle liste dei Paesi e dei nominativi sanzionati sono state necessarie analisi più laboriose rispetto al contesto geopolitico precedente.

Tutti i reclami sono comunque stati gestiti accogliendo positivamente la richiesta del cliente e attivando proattivamente la risoluzione con i team responsabili.

Si conferma che nel corso del 2023 non sono stati utilizzati dalla Clientela strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.