



Data: 31-03-2025

Oggetto: Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2024 (Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari")

Tale documento è redatto in ottemperanza a quanto previsto dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, così come successivamente modificate e integrate, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

In particolare, la normativa sulla Trasparenza emanata da Banca d'Italia definisce reclamo "ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad esempio lettera, e-mail, etc.) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione". La policy del Gruppo HSBC prevede una classificazione più ampia, identificando come reclamo qualsiasi espressione di doglianza manifestata anche verbalmente da parte del cliente circa il modo in cui la Banca ha gestito operazioni e/o servizi.

Attenendosi alla definizione di reclamo prevista dalle sopra richiamate Istruzioni di Vigilanza, nel corso dell'anno 2024, la Succursale ha ricevuto e gestito 16 reclami, pari al 2% dei rapporti attivi presso la Succursale (dato al 31.12.2024).

In particolare, tutti i reclami hanno interessato il prodotto "Conto Corrente", ivi inclusa la piattaforma HSBCnet. Tra le principali cause si identificano errori nel processare i pagamenti dovuti ad incidenti tecnici di HSBCnet, tempi di integrazione nell'attivazione e nell'aggiornamento dei profili delle utenze nella medesima piattaforma, applicazione di condizioni e/o a ritardi nel rilascio dei pagamenti tenuto conto della continua evoluzione della normativa in materia di sanzioni internazionali e del conseguente aggiornamento delle liste dei Paesi e dei nominativi sanzionati per cui sono state necessarie analisi più laboriose.

Si osserva tuttavia una diminuzione nelle numeriche dei reclami ricevuti rispetto all'anno precedente (-36%) che è ricollegabile in parte anche alle decisioni interne adottate dal Gruppo HSBC alla luce del panorama normativo sempre più complesso e delle relative sfide operative nella gestione del rispetto delle norme in materia di sanzioni in tutte le giurisdizioni in cui il Gruppo opera.

Tutti i reclami sono stati gestiti accogliendo positivamente la richiesta del cliente e attivando proattivamente la risoluzione con i team responsabili. Si conferma, inoltre, che nel corso del 2024 non sono stati utilizzati dalla clientela strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Il tempo medio di evasione del totale dei reclami è stato di 10 giorni lavorativi, notevolmente inferiore al termine massimo di 60 giorni previsto dalla normativa, e nel rispetto dei tempi di risposta previsti dalla regolamentazione applicabile a seconda dell'oggetto del reclamo.