

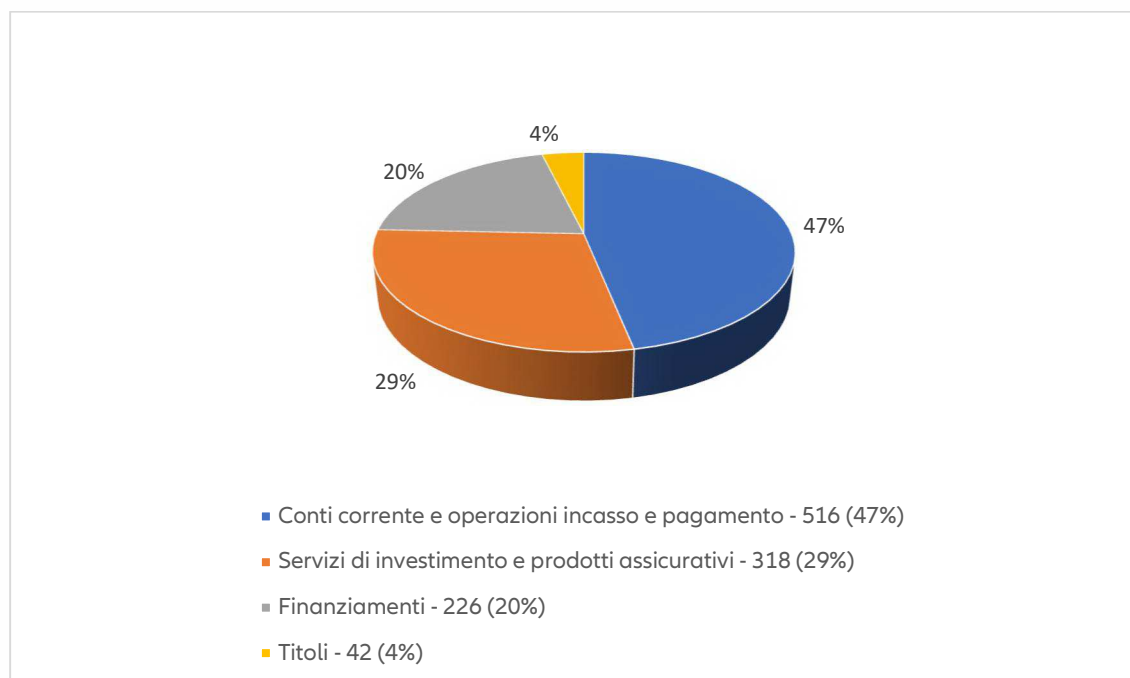
RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2021

Secondo quanto indicato nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modifiche ed integrazioni, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", annualmente viene redatto e reso pubblico il "Rendiconto sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso dell'anno".

Nel corso del 2021 Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha registrato n. 1.102 reclami, di cui:

- n. 750 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- n. 270 si riferiscono a servizi di investimento ed accessori;
- n. 82 si riferiscono all'intermediazione di contratti assicurativi.

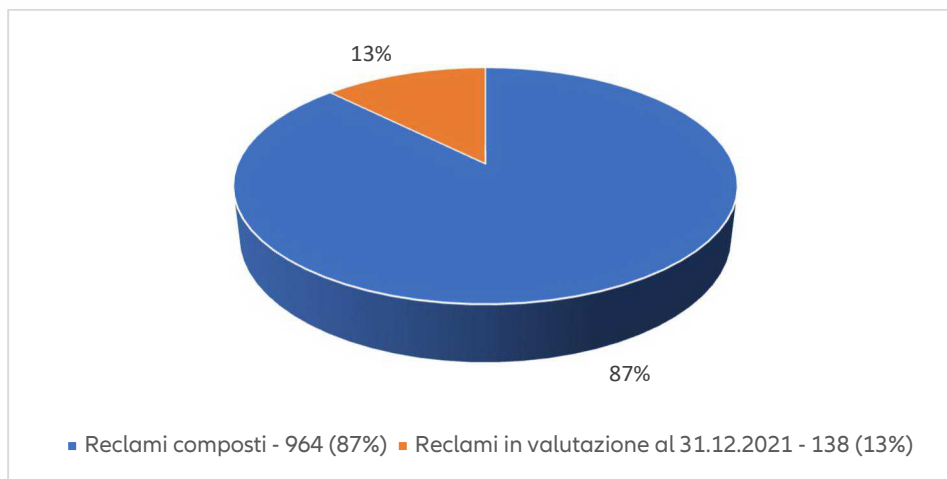
Nello schema che segue si riporta la ripartizione dei reclami ricevuti nel corso del 2021 suddivisi per macro aree:



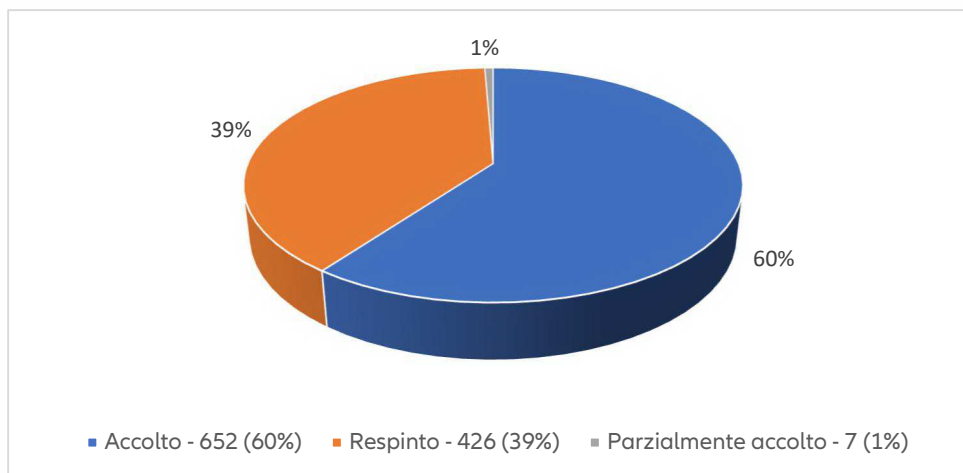
La principale area di contestazione si riferisce alla categoria "Conti correnti e operazioni incasso e pagamento" in riferimento alla quale si sono registrati n. 516 reclami (pari al 47% del totale dei pervenuti), in aumento rispetto ai n. 434 reclami pervenuti nel 2020, principalmente riferibili a ritardi nella chiusura del conto corrente ed alle segnalazioni relative al furto della carta Bancomat.

Con riferimento ai n. 318 reclami riferiti ai Servizi di investimento e prodotti assicurativi le contestazioni riguardano prevalentemente la prestazione dei servizi di consulenza e collocamento da parte della Banca per il tramite della propria rete di Consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.

Nello schema che segue si riporta il dettaglio della gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2021.



Lo schema seguente rappresenta l'esito dei reclami nell'anno 2021:



Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha ricevuto n. 7 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e n. 8 ricorsi all'Arbitro delle Controversie Finanziarie.