

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2023

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La Banca dedica una cura particolare alle diverse esigenze dei propri Clienti e considera anche la presentazione dei reclami un elemento segnaletico di eventuali aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi ed un'opportunità per una costante azione di miglioramento dei presidi e dell'efficienza.

Nel corso del 2023 CaixaBank, S.A. Succursale in Italia, non ha ricevuto da parte dei clienti reclami ai sensi del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB).

ESITO DEI RECLAMI <sup>1</sup>	NUMERO	PERCENTUALE <sup>2</sup>
<b>Conti correnti</b>		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Operazioni di incasso e pagamento</b>		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Finanziamenti e Mutui</b>		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Altro</b>		
Accolto	0	-
Parzialmente accolto	0	-
Non accolto	0	-
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Il catalogo di prodotti e servizi offerti dalla Banca è limitato ed esclude prodotti o servizi quali contanti, bancomat, assegni, cassette di sicurezza e carte di credito o di debito

<sup>2</sup> I dati in percentuale sono calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti con riferimento alla macrocategoria oggetto di analisi

<b>Totale dei reclami complessivamente conclusi</b>	<b>0</b>
<b>Totale dei reclami conclusi a favore del cliente</b>	<b>0</b>

La Banca adotta specifiche procedure per la gestione dei reclami volte a garantire un'adeguata registrazione dei reclami ricevuti e la previsione di misure specifiche per la relativa risoluzione.

Le informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami da parte della clientela e sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della Banca nella sezione "Reclami" al seguente link [https://www.caixabank.it/deployedfiles/italia/pdfs/Italia\\_Reclamaciones\\_Cast.pdf](https://www.caixabank.it/deployedfiles/italia/pdfs/Italia_Reclamaciones_Cast.pdf).

La Banca, mediante le strutture specificamente deputate a raccogliere e a gestire i reclami, provvede a dare risposta al Cliente entro i termini temporali normativamente previsti in materia.