

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2023

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, - e successivi aggiornamenti - *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, Sezione XI, paragrafo 3)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 prevedono che annualmente venga reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami della Clientela relativa alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Si tratta di un tema importante per la nostra Società. Una gestione dei reclami efficiente ed efficace costituisce un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente. I reclami costituiscono inoltre un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del **2023**, Ebury ha registrato **n. 2 reclami**, comprese repliche, le cui motivazioni riguardavano, rispettivamente, la sottoscrizione del contratto a termine (forward) e la decisione unilaterale adottata da Ebury di risolvere il contratto mediante preavviso, in conformità alle disposizioni contrattuali. Entrambi i reclami sono stati chiusi entro il termine previsto (15 giorni dal ricevimento) concludendosi con una decisione di non accoglimento.

Si rammenta che in caso sorga una controversia tra il Cliente ed Ebury relativa ai prodotti commercializzati da quest'ultima, il Cliente può proporre un reclamo per telefono ovvero tramite posta (lettera raccomandata a/r), posta elettronica e PEC e-mail ai seguenti indirizzi:

- Ebury Partners Belgium SA/NV via Luisa Battistotti Sassi n. 11 - 20133 Milano
- complaintsit@ebury.com
- eburypartnersbelgium@legalmail.it

Ebury risponderà entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, salvo situazioni eccezionali che richiedono termine maggiore, non superiore comunque a 35 giornate lavorative.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto della risposta al proprio reclamo ovvero non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può rivolgersi all'Arbitro bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro, si può consultare il sito www.arbitrofinanziario.it o chiedere presso le filiali di Banca d'Italia.