

## Anno 2024

### L'andamento dei reclami pervenuti a Proxipo S.p.A. nell'anno 2024

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm.ii. riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", pubblichiamo il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati durante l'anno 2024. Al fine di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, Proxipo ha adottato un'idonea procedura, in grado di gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda e di garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

In tal modo l'Azienda ha l'opportunità di chiarirsi ed accordarsi con i Clienti.

La gestione dei Reclami segnalati è affidata al Referente dei reclami.

Di seguito riportiamo un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati nel corso dell'anno 2024. L'attività dell'Ufficio Reclami è stata registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami:

### Reclami totali pervenuti nell'anno 2024: n. 2

		I SEMESTRE				II SEMESTRE			
		RILEVATI				RILEVATI			
		Fondati		Infondati		Fondati		Infondati	
		n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
CAUSA DEL RECLAMO	Rispetto dei tempi								
	Condizioni contrattuali								
	Qualità del servizio								
	Assistenza fornita			2	100%				
	Rispetto Compliance								
	Rispetto Trasparenza								

### Conclusioni

Rispetto all'anno precedente, non si registrano variazioni rispetto al numero dei reclami ricevuti.

L'Ufficio Reclami ha relazionato le funzioni aziendali circa (i) l'andamento dell'attività svolta nel corso dell'anno, (ii) la gestione dei reclami e le circostanze che li hanno generati. La Società ha posto in essere, ove previsto, le correzioni delle eventuali anomalie segnalate.

Milano, li 16/01/2025

Ufficio Reclami