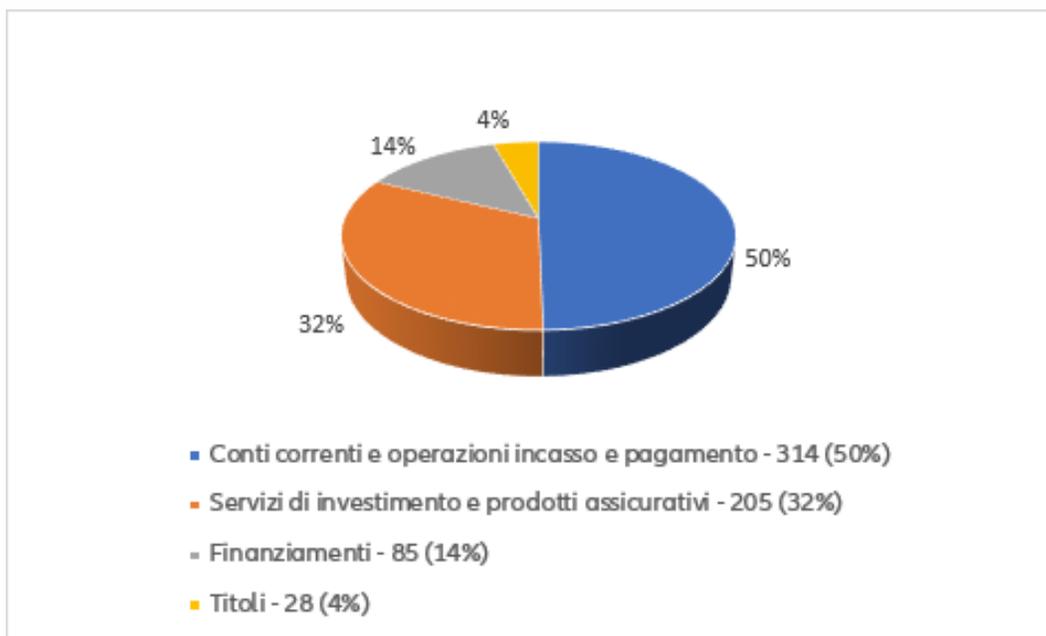


## RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2024

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 2024 Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha registrato n. 632 reclami, di cui:

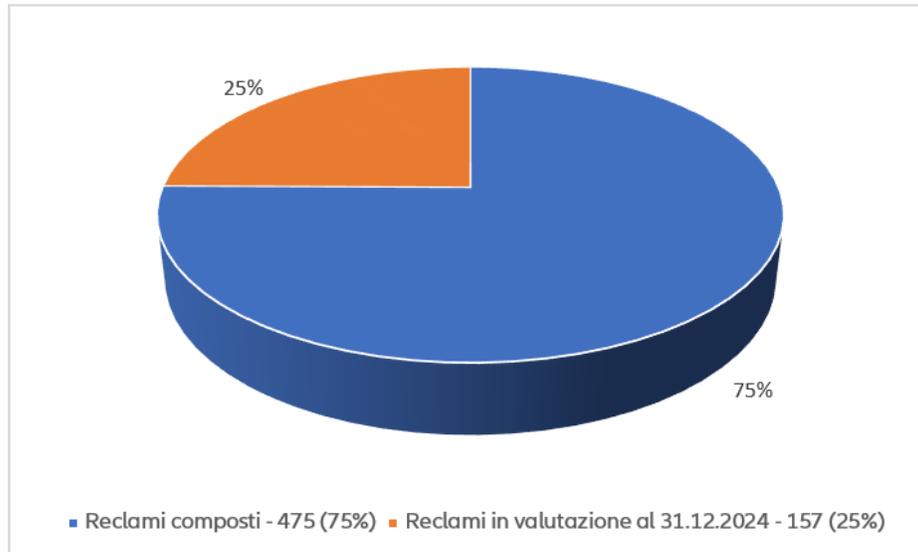
- n. 402 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- n. 197 si riferiscono a servizi di investimento ed accessori;
- n. 33 si riferiscono all'intermediazione di contratti assicurativi.



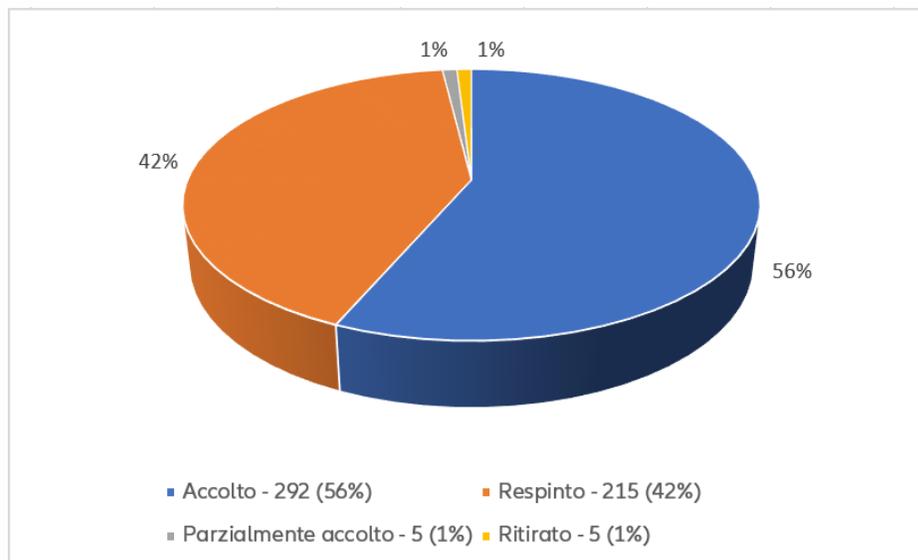
La principale area di contestazione si riferisce alla categoria "Conti correnti e operazioni incasso e pagamento" in riferimento alla quale si sono registrati n. 314 reclami (pari al 50% del totale dei pervenuti e in diminuzione rispetto ai n. 676 reclami pervenuti nel 2023), principalmente riferibili alle comunicazioni ed informazioni al cliente ed all'esecuzione delle operazioni.

Con riferimento ai n. 197 reclami riferiti ai Servizi di investimento ed accessori 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 2024:



Lo schema seguente rappresenta l'esito dei reclami trattati nell'anno 2024:



Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha ricevuto n. 36 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e n. 12 ricorsi all'Arbitro delle Controversie Finanziarie.