

Indirizzo:

Corso Europa, 2
I – 20122 Milano

Telefono: (02) 72596.1

Telefax: (02) 72596.777

PEC: cobamilano@actaliscertymail.it

SWIFT-Code: COBAITMMXXX

ABI: 03095

CAB: 01600

A CHI DI COMPETENZA

Vs.Rif.:

Ns. Rif.: Reclami

No. diretto:02-72596.1

Data: 20-02-2020

— **Oggetto: Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2019**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29/07/2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. Nr. 170)

In ottemperanza alle disposizioni di vigilanza in oggetto riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e il cliente” e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Per il nostro istituto il tema dei reclami è molto importante, e costituiscono un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità dei nostri servizi. L'analisi annuale della gestione dei reclami contribuisce pertanto a mitigare i rischi.

Nel corso del 2019, Commerzbank AG Filiale di Milano ha registrato un solo reclamo, che è stato prontamente gestito e risolto con soddisfazione del cliente. Il risultato è comunque in linea con le nostre aspettative e lo storico dei reclami presentati negli anni passati.

STORICO DEI RECLAMI PRESENTATI A COMMERZBANK AG FILIALE DI MILANO NEGLI ANNI PASSATI:

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	1	1	1	2	0	0	1

Le motivazioni poste alla base del singolo reclamo presentato nel 2019 dalla nostra clientela sono riferibili all'ambito: “*esecuzione di operazioni in area lettere di credito*”.

COMMERZBANK AG

Filiale di Milano

Ufficio Compliance