

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2020

La Succursale di Milano di ICBC (Europe) S.A. (di seguito anche "*la Succursale*") concentra la propria attenzione sulla corretta gestione e sull'adeguato monitoraggio dei reclami al fine di ottemperare alla normativa vigente e raggiungere molteplici obiettivi, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – mantenere elevati standard nella gestione delle relazioni con la propria clientela, mantenere alta la reputazione e il valore del marchio, identificare tempestivamente ogni eventuale criticità e prevenire l'insorgere di possibili controversie.

In tale contesto, la tempestiva e corretta gestione degli eventuali reclami fornisce l'opportunità per rafforzare le relazioni con la clientela, attraverso il miglioramento della qualità dei servizi prestati e il rafforzamento dei processi interni al fine di prevenire rischi operativi, reputazionali e di conformità.

In conformità con le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" si informa che la Succursale non ha ricevuto reclami nell'esercizio 2020, né è stata coinvolta dalla Clientela in alcun ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o al Garante della Privacy o in alcun esposto alla Banca d'Italia.

Milano, 21 gennaio 2021