



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, che annualmente venga redatto e reso pubblico **"un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati"**.

I reclami ricevuti da Oaklins Italy vengono evasi dalla struttura Reclami di BANCOBPM e ciò consente:

- una gestione **univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute;**
- il monitoraggio del rispetto dei tempi di risposta previsti dalla normativa, nella convinzione che la **velocità di risposta sia una leva fondamentale nei rapporti con i clienti;**
- il **perseguimento della soddisfazione e fiducia della clientela.**

Di seguito alcune informazioni relative al Processo di gestione dei reclami e alcuni dati di dettaglio sull'attività svolta nell'anno 2025.

La struttura Reclami di BANCOBPM è dedicata ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla Clientela¹ di Oaklins Italy.

Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare una delle seguenti modalità:

1) **Mezzo web o posta elettronica:** nella sezione "Reclami", presente sul Sito di Oaklins Italy, compilando l'apposito form oppure scrivendo a reclam@bancobpm.it;

2) **Mezzo lettera:** con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali del Gruppo Banco BPM; con invio tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R all'indirizzo BANCO BPM Ufficio Reclami Via Polenghi Lombardo 13 26900 Lodi;

3 **Mezzo posta elettronica certificata**, utilizzando l'indirizzo reclami@pec.bancobpm.it.

Per informazioni relative alla presentazione di ricorsi e alle modalità di attivazione delle risoluzioni alternative delle controversie si può consultare la pagina del sito Oaklins Italy : "Reclami".

I tempi di risposta al reclamo sono pari a 60 giorni dalla ricezione, per i reclami relativi ad operazioni/servizi bancari e servizi di investimento.

--- o ---

Nel corso del 2025 non sono stati ricevuti e non sono stati evasi reclami.

¹ L'interazione dei clienti con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato, se consentite dalla legge, come da Disposizioni di Banca d'Italia in materia di Trasparenza del 29/7/2009 e aggiornamenti (sezione XI paragrafo 3).