



Attività di gestione dei Reclami

Anno 2022 - Rendiconto

(redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di
"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari")

Normativa di settore e obblighi

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni con tra intermediari e clienti*", in seguito aggiornate con Provvedimento della stessa Autorità emesso in data 03 agosto 2017, il Responsabile Reclami della società **Tyche S.p.A.** (di seguito "Tyche") procede a redigere la presente relazione, al fine di ottemperare all'obbligo di redazione annuale e di successiva pubblicazione (sul proprio portale web) del rendiconto relativo ai Reclami pervenuti dalla clientela.

Tyche informa, attraverso la pubblicazione del presente documento di come abbia proceduto a soddisfare l'obbligo di adottare idonee procedure per la trattazione dei reclami eventualmente ricevuti, che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

Inoltre, Tyche ritiene che l'adozione di una procedura, prestabilita e formalizzata, di gestione dei reclami possa contribuire a ridurre considerevolmente i rischi legati:

- a ritardi nella risposta o a mancate risposte ai reclami ricevuti;
- a presentazione (da parte del cliente-reclamante) di ricorsi all'ABF;
- ad attivazione di azioni giudiziali derivanti da possibili contrasti con i clienti.

Tutto quanto sopra, riduce l'esposizione a rischi di tipo legale e reputazionale.

Infine, Tyche ritiene che un'adeguata gestione dei reclami possa apportare benefici al rapporto con il cliente, incentivando un dialogo proficuo tra le parti coinvolte nel contrasto e possa incidere positivamente sull'immagine della Società, migliorandone altresì i rapporti intrattenuti con tutte le proprie controparti.

Per quanto riguarda i reclami effettivamente pervenuti a Tyche, dal 01 gennaio 2022 al 31 dicembre 2022, si informa che non vi sono stati rapporti caratterizzati da reclami avanzati dai clienti.

Come da delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 novembre 2021, ai fini di una gestione efficace dei reclami è stato istituito un apposito registro in formato



elettronico ("Registro Reclami"), accessibile da tutto il personale Tyche, in cui vengono catalogati tutti i reclami ricevuti con annotazione dei dati identificativi del cliente, degli elementi essenziali del reclamo e dell'indicazione del prodotto/servizio interessato e del successivo esito della trattazione

Tyche rappresenta, dunque, quanto segue sul registro reclami relativamente all'esercizio 2022 che risulta vuoto in quanto non sono pervenuti reclami nel corso dell'anno in oggetto.

Identificativo numerico del reclamo	NDG cliente/rapporto e relativo nominativo	Modalità di trasmissione del reclamo da parte del cliente	Tipologia di reclamo (descrizione)	Unità organizzativa interessata dal reclamo	Stima dell'eventuale danno economico connesso al reclamo	Eventuale adesione ABF o eventuale risoluzione stragiudiziale	Data di presentazione del reclamo	Data di ricevimento del reclamo	Stato del reclamo ("non accoglibile"; "aperto", ovvero "chiuso/composto")	Data di invio della risposta da parte della Società	Data di registrazione del reclamo	Data di chiusura/composizione del reclamo

F.to Responsabile Reclami

Dott. Piero Pennesi

Tyche S.p.A

Via Farini, 6 – 40124 Bologna

T. +39 051 230824 - 273977 - F. +39 051 227511 - www.tychespa.it - info@tychespa.it

Codice Fiscale: 03835770409 - Cap. Sociale Euro 2.300.000,00

Società iscritta al num. 170 dell'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB