

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO GENNAIO – DICEMBRE 2023

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29/07/2009 e successive modifiche

Mizuho Bank, Ltd. Succursale di Milano riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela. La Succursale adotta e applica procedure per la trattazione dei reclami che garantiscono risposte sollecite ed esaurienti, promuovono il superamento delle criticità riscontrate e salvaguardano la qualità delle relazioni con i clienti. In tale ottica, la Mizuho Bank, Ltd. cerca continuamente di migliorare la qualità dei servizi offerti, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca-cliente anche in ottica di mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, la Succursale pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Di seguito riportiamo uno schema riepilogativo dei reclami pervenuti nel corso del 2023.

RECLAMO PER PRODOTTO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Conti correnti, conti di deposito e pagamenti	0	0.00%
Finanziamenti	0	0.00%
Altri	0	0.00%
Totale	0	0.00%

ESITO	N. RECLAMI	% SU TOTALE RECLAMI
Il reclamo si e' concluso a favore del Cliente	-	0.00%
Il Cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si e' conclusa	-	0.00%
Il reclamo e' ancora in fase di approfondimento al 31 dicembre 2023	-	0.00%

### Informazioni utili

Il Cliente può contestare comportamenti o omissioni della Mizuho Bank, Ltd. scrivendo all'Ufficio Customer Satisfaction – Largo Augusto 7, 20132 Milano o all'indirizzo e-mail [monica.dapontefiori@mhcbEurope.com](mailto:monica.dapontefiori@mhcbEurope.com) o all'indirizzo di posta elettronica certificata [mizuhocb@postecert.it](mailto:mizuhocb@postecert.it). L'Ufficio Customer Satisfaction provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di ricezione del reclamo.



## ANNUAL REPORT ON CUSTOMERS' COMPLAINTS

January – December 2023

In compliance with Banca d'Italia's "Transparency of banking and financial transactions and services - correctness of relations between intermediaries and customers" of July 29 2009 and its following amendments.

Mizuho Bank, Ltd. Milan branch pays particular attention and care to the management of complaints both to preserve a correct and transparent relationship with customers and to resolve potential situations of customer dissatisfaction at the earliest stage. The Branch adopts and applies procedures for processing complaints that guarantee prompt and exhaustive responses, promote the overcoming of any critical issues and safeguard the quality of customers' relations. In this perspective the Branch continuously seeks to improve the quality of the services offered, managing any errors or problem with the aim of optimizing the bank-customer relationship as well as with a view to mitigating risks.

In this framework and in compliance with the Banca d'Italia's provisions we publish below a report on complaints received during 2023

COMPLAINT BY PRODUCT	N. of COMPLAINTS	% OF TOTAL COMPLAINTS
Current accounts, deposits and payment services	0	0,00%
Funding	0	0,00%
Other	0	0,00%
Total	0	0,00%

RESULTS	N. of COMPLAINTS	% OF TOTAL COMPLAINTS
The complaint closed in favour of the customer	0	0,00%
The customer received the requested clarifications and the dispute closed	0	0,00%
The complaint is still being investigated as at 12/31/23	0	0,00%

### Useful Information

The Client may contest the conduct or omissions of Mizuho Bank, Ltd. Milan Branch by writing to the Customer Satisfaction Office – Largo Augusto 7, 20132 Milan or to the e-mail address [monica.dapontefiori@mhcbeurope.com](mailto:monica.dapontefiori@mhcbeurope.com) or to [mizuhocb@postecert.it](mailto:mizuhocb@postecert.it). The Customer Satisfaction Office will respond to the Customer within a maximum period of 30 days from the date of receipt of the complaint.