

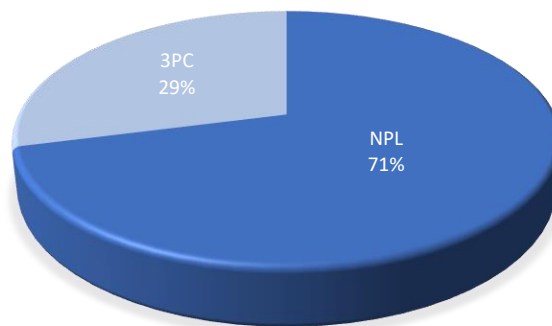
## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2018

Con la presente comunicazione redatta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami si intende dar conto dei reclami pervenuti alla Società nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2018.

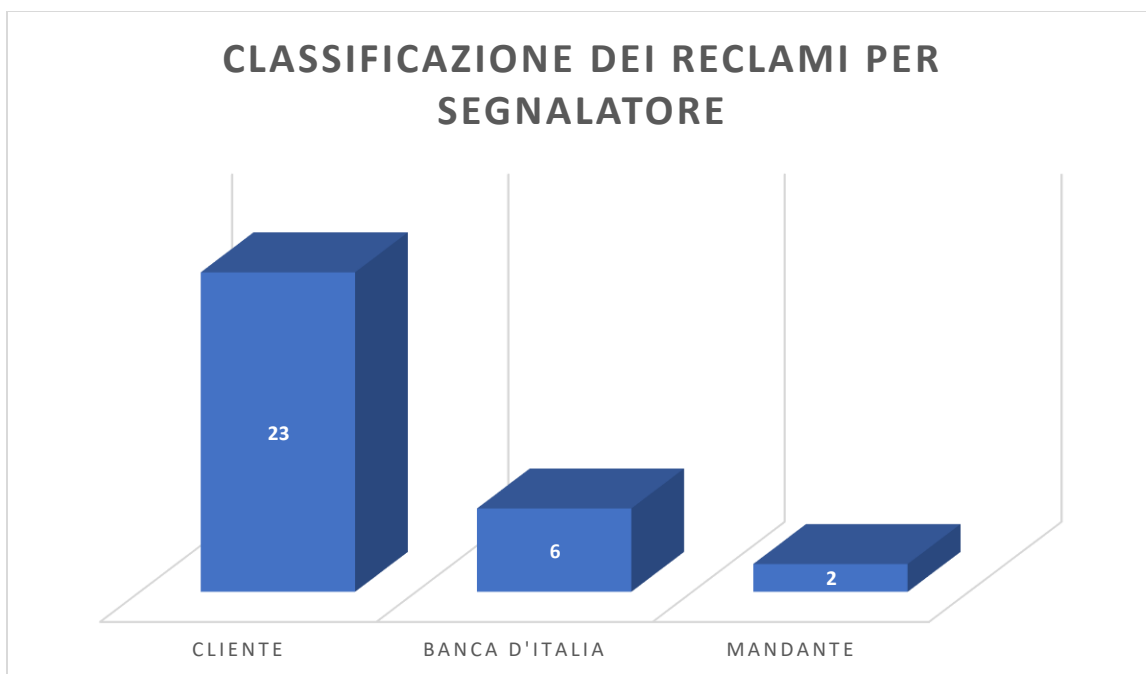
In conformità alle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm.ii. riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", si riportano gli schemi sintetici dei reclami ricevuti da AXACTOR ITALY S.p.A. nel 2018 ed i relativi esiti.

Nel corso del 2018 AXACTOR ITALY S.p.a. ha ricevuto 31 comunicazioni aventi carattere di reclamo, pari a circa lo 0,013% dei contratti attivi nel periodo (2018), a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura (1,8 giorni di calendario per il prodotto 3PC e 12,1 giorni di calendario per il prodotto NPL).

### CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTI E SERVIZI



## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER SEGNALATORE



Esito Reclami ricevuti anno 2018		
	Nr.	% su totale
<i>Non accolti</i> <sup>1</sup>	23	77,4 %
<i>Accolti</i>	4	9,7 %
<i>In trattazione</i> <sup>2</sup>	1	3,2 %
<i>Esposti Banca d'Italia</i> <sup>3</sup>	3	9,7 %
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda i reclami accolti, sono state adottate tutte le misure e/o azioni correttive necessarie, senza che la Società dovesse sostenere un esborso.

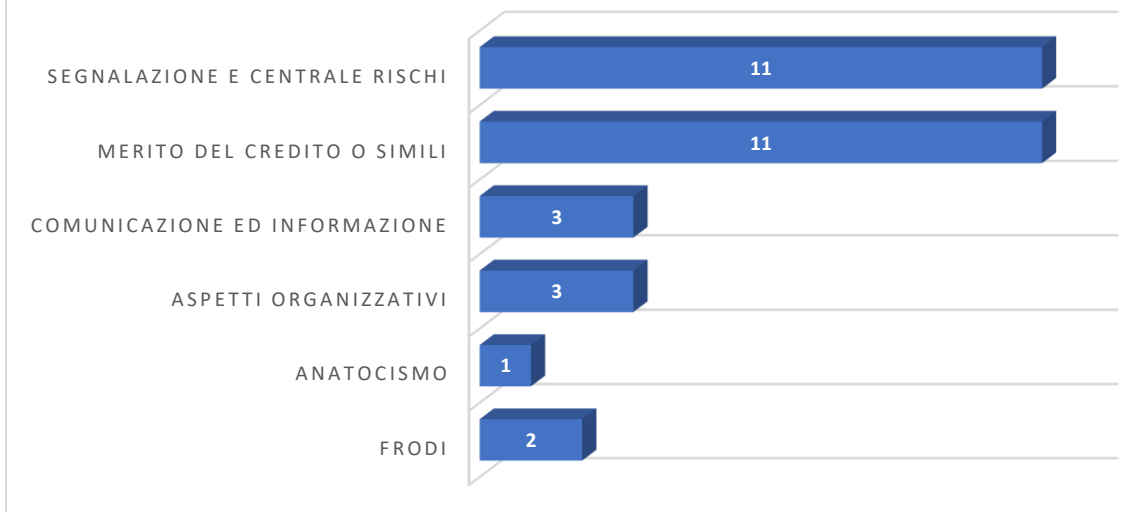
Raffronto numero reclami pervenuti rispetto all'anno precedente	
<i>Totale reclami anno 2018</i>	31 (> 24 rispetto anno 2017)
<i>Totale reclami anno 2017</i>	7

<sup>1</sup> In tale categoria rientrano anche una verifica richiesta da Banca d'Italia e un ricorso respinto dall'ABF.

<sup>2</sup> Ricorso dinanzi al ABF pendente alla data di redazione del presente resoconto.

<sup>3</sup> Esposti presentati dal cliente alla Banca d'Italia.

## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER MOTIVAZIONI



Le motivazioni<sup>4</sup> poste alla base delle contestazioni presentate dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

- ♣ **Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente.
- ♣ **Comunicazione e informazione:** il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. In tale categoria rientrano nr. 3 reclami accolti riferiti al prodotto 3PC riconducibili a una comunicazione prodotta al cliente non conforme al modello indicato dalla società committente, oppure da comunicazioni contenenti un'errata indicazione dell'importo debitorio richiesto al cliente per una errata informativa della società committente.
- ♣ **Merito del credito:** il motivo di reclamo attiene alla fondatezza del credito ventato nei confronti del soggetto reclamante.
- ♣ **Segnalazione e centrale rischi:** reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC).

<sup>4</sup> Motivazioni: si fa riferimento al motivo indicato dal cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo viene riportato unicamente il motivo prevalente.

♣ Frodi: il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi in cui il cliente ritiene che la posizione debitoria sia collegata ad un illecito penale. In tale categoria rientra nr. 1 reclamo accolto riferito al prodotto NPL riconducibile a omonimia del debitore per errata indicazione del codice fiscale.

♣ Anatocismo: reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito all'applicazione di interessi anatocistici.

Nel corso del 2018 sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 2 casi. In un caso l'ABF ha respinto il ricorso del cliente. Il rimanente caso alla stessa data è ancora oggetto di analisi da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato la decisione.

Cuneo, 01 luglio 2019