

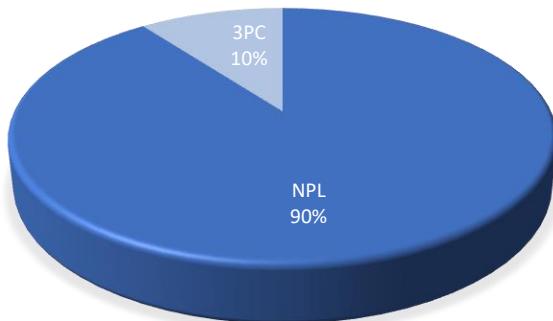
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

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 2019.

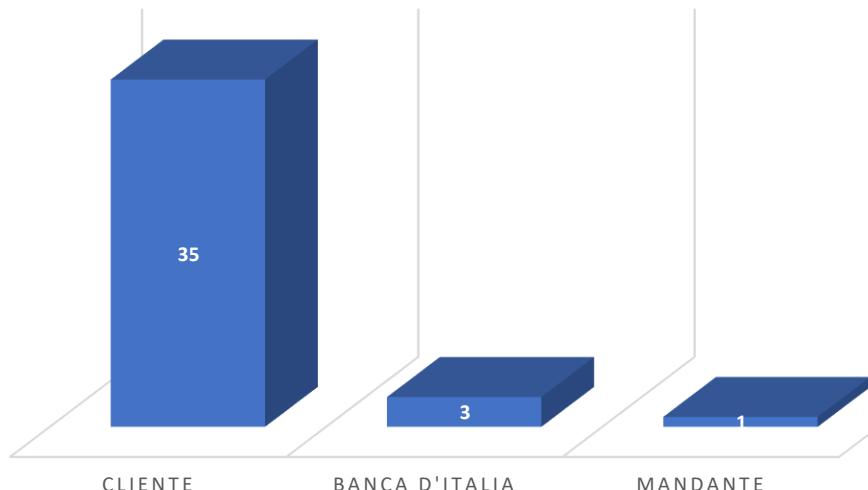
In conformità alle disposizioni di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm.ii. riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, si riportano gli schemi sintetici dei reclami ricevuti da AXACTOR ITALY S.p.A. nel 2019 ed i relativi esiti.

Nel corso del 2019 AXACTOR ITALY S.p.a. ha ricevuto 39 comunicazioni aventi carattere di reclamo, pari a circa lo 0,012% (0,001% in meno rispetto al 2018) dei contratti attivi nel periodo (2019), a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura.

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTI E SERVIZI



CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER SEGNALATORE



Esito Reclami ricevuti anno 2019

	Nr.	% su totale
Non accolti	33	84,7 %
Accolti	2	5,1 %
Accolti parzialmente	2	5,1 %
Esposti a Banca d'Italia ¹	2	5,1 %
Totale	39	100%

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

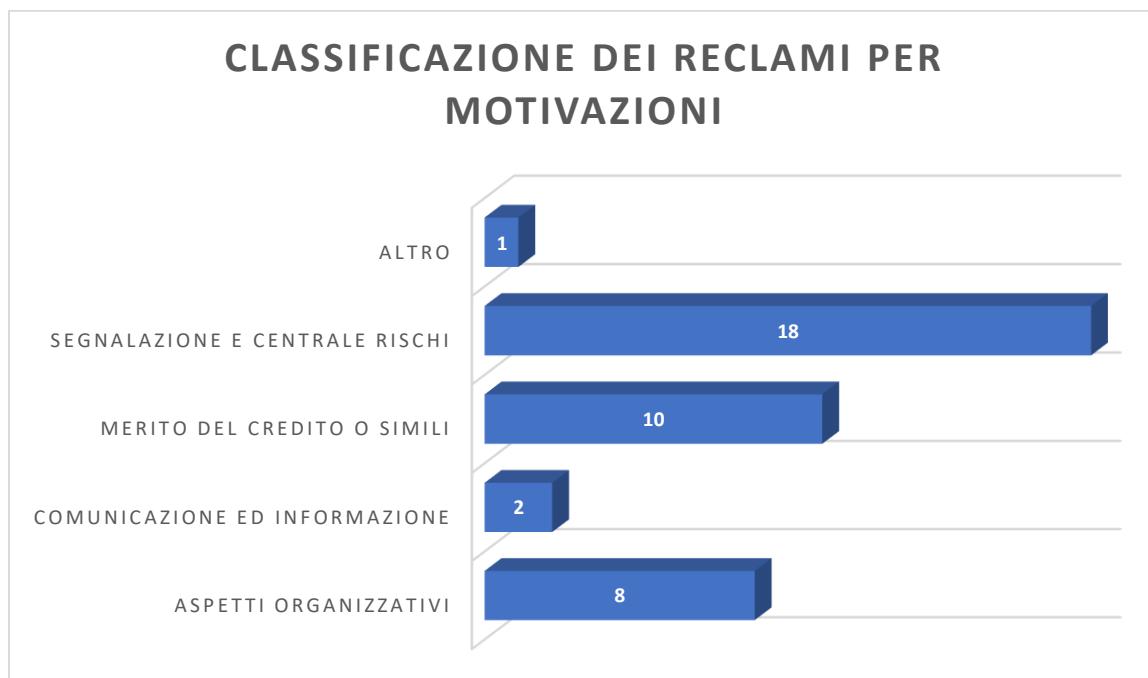
Raffronto numero reclami pervenuti rispetto all'anno precedente

Totali reclami anno 2019	39 (> 8 rispetto anno 2018)
Totali reclami anno 2018	31

In generale, nel 2019 si è assistito a una sostanziale uniformazione del numero di reclami ricevuti rispetto all'anno precedente (nel 2018 si sono registrati nr. 31 reclami). L'analisi delle motivazioni conferma che la

¹ Esposti presentati dal cliente a Banca d'Italia: un esposto è stato accolto mentre l'altro è stato esitato come infondato.

voce principale è rappresentata dalle richieste di informazioni in materia di Segnalazioni presso la Centrale Rischi di Banca d’Italia e presso i SIC privati (nr. 18).



Le motivazioni² 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. In tale categoria rientra nr. 1 reclamo accolto in cui i collectors hanno continuato a contattare il cliente nonostante la pratica fosse già stata chiusa.
- Comunicazione e informazione: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.
- Merito del credito o simili: il motivo di reclamo attiene alla fondatezza del credito ventato nei confronti del soggetto reclamante. In tale categoria rientrano nr. 2 reclami accolti e/o parzialmente accolti (di cui uno del prodotto 3PC) per inesistenza del credito e per errato trattamento dei dati personali del cliente (numero di telefono).

² 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.

- Segnalazione e centrale rischi: reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC). In tale categoria rientrano nr. 2 reclami accolti e/o parzialmente accolti per errata segnalazione in Centrale Rischi.
- Altro: in tale categoria rientra nr. 1 reclamo infondato con il quale il cliente richiedeva di adempiere alla propria obbligazione debitoria tramite pagamento in criptovaluta.

Nel corso del 2019 è risultato oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 1 caso: in tale situazione l'ABF ha respinto il ricorso del cliente. In merito al ricorso all'ABF ancora in trattazione al momento della presentazione della relazione 2018, si segnala che il Collegio di Milano dell'ABF ha comunicato a dicembre 2019 che il ricorso del nostro cliente è stato respinto.

Cuneo, 18 marzo 2020