

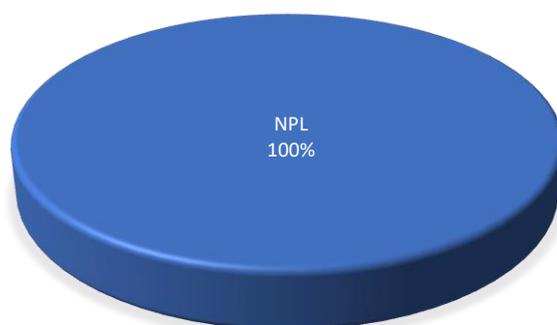
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2022

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 2022.

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti e modifiche riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Nel corso del 2022 AXACTOR ITALY S.p.a. ha ricevuto 54¹ comunicazioni aventi carattere di reclamo, pari a circa lo 0,025% dei contratti attivi nel 2022, a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura (23,9 giorni di calendario per il prodotto NPL²).

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTI E SERVIZI



Esito Reclami ricevuti anno 2022

	Totale	Accolti	Parz. Accolti	Infondati	In Istruttoria
Reclami	54	5	2	47	0
Esposti (di cui reiterazione³)	21 (3)	1	0	20	0
Ricorsi ABF	2	0	0	1	1

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

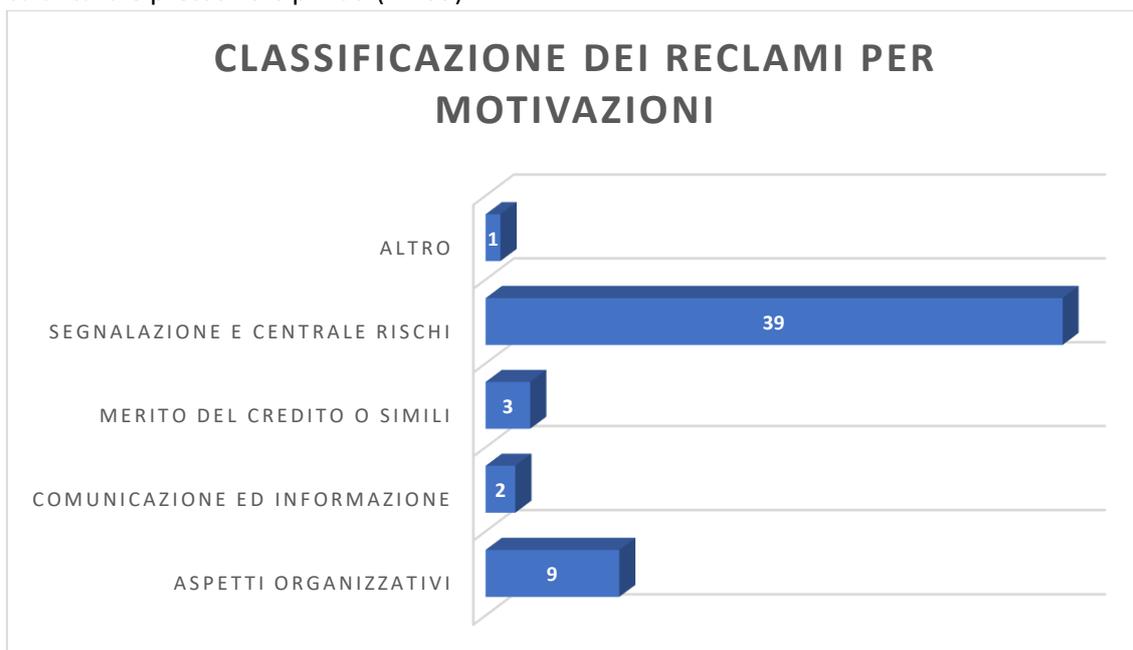
<i>Totale reclami anno 2022</i>	54 (> 3 rispetto anno 2021)
<i>Totale reclami anno 2021</i>	51

¹ In tale dato non rientrano gli esposti come da indicazione dell'Organo di Vigilanza.

² In tale categoria rientrano anche attività svolte dalla Società in qualità di special servicer della AXACTOR CAPITAL ITALY SRL.

³ Ai fini della corretta lettura dei dati rappresentati, si precisa che per reiterazione si intendono gli esposti pervenuti alla scrivente all'interno del reclamo presentato.

In generale, nel 2022 si è assistito ad un leggero aumento del numero di reclami ricevuti rispetto all'anno precedente (nel 2021 si erano registrati nr. 51 reclami). L'analisi delle motivazioni conferma che la 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. 39).



Le motivazioni⁴ 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 rientrano nr. 2 reclami parzialmente accolti dovuti a violazione del “Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito” sottoscritto da UNIREC (il “Codice UNIREC”) da parte di un proprio incaricato.
- *Comunicazione e informazione*: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. In tale categoria rientra nr. 2 reclami accolti relativi ad una comunicazione di sollecito di pagamento inviata nonostante l’obbligazione fosse già estinta, oltre alla mancata comunicazione di un credito definito alla Cedente per contribuire la relativa posizione correttamente nei SIC secondo quanto previsto dal Codice Deontologico.
- *Merito del credito o simili*: 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). In tale categoria rientrano nr. 3 reclami 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 2022 sono risultati oggetti di richiesta di mediazione presso l’Arbitro Bancario Finanziario 2 casi: in 1 situazione l’ABF adito ha respinto il ricorso del cliente. In merito all’altro ricorso, il procedimento decisionale da parte dell’ABF è ancora in trattazione e l’esito sarà comunicato al prossimo resoconto annuale. Invece in merito ai 3 ricorsi ancora in istruttoria al resoconto 2021, in 2 situazioni l’ABF adito ha respinto il ricorso del cliente mentre in 1 caso ha accolto parzialmente il ricorso presentato dalla cliente.

Cuneo, 23 marzo 2023

⁴ 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.