

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2024

AXACTOR ITALY pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive. La trattazione dei reclami è affidata all'Unità Affari Legali alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, tesa ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

Il 2024 si è contraddistinto, in particolare, per i seguenti aspetti:

- i) non sono state riscontrate problematiche in merito al corretto funzionamento dell'applicativo Jira;
- ii) le linee guida sulla gestione dei reclami vengono ora distribuite in fase di onboarding della risorsa;
- iii) sensibilizzazione delle DCA e degli esattori esterni nella gestione dei reclami; iv) censimento delle richieste pervenute da Carabinieri, Polizia e GDF;
- v) nuovo flusso segnaletico con cadenza semestrale tramite il portale INFOSTAT di Banca d'Italia (cd. base informativa A7).

Nel corso del 2024 AXACTOR ITALY S.p.a. ha ricevuto 60 comunicazioni aventi carattere di reclamo, a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura.

### Esito reclami ricevuti anno 2024

	<i>Totale</i>	<i>Accolti</i>	<i>Parz.Accolti</i>	<i>Infondati</i>	<i>In istruttoria</i>
<i>Reclami</i>	60		2	58	
<i>Esposti</i>	38		3		
<i>Ricorsi ABF</i>	5	0	0	5	0

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

Bisogna sottolineare come per il secondo anno consecutivo non sono stati registrati reclami nella linea di business 3pc dal momento che gran parte dei mandati è stata trasferita o sub-appaltata alla società collegata Axactor Italy Servicing Srl.

Le motivazioni 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 per errore nella redazione dell'accordo del piano di rimborso del debito.
- *Comunicazione e informazione*: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.
- *Segnalazione e centrale rischi*: reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC).
- *Nel corso del 2024 sono risultati oggetti di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 5 casi: in 5 situazione l'ABF adito ha respinto il ricorso del cliente.*

Milano, 26 Marzo 2025