

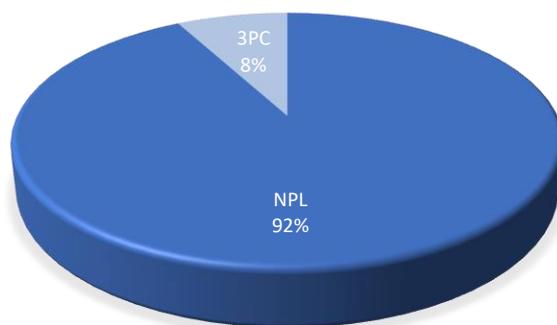
## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

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 2021.

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 2021 AXACTOR ITALY S.p.a. ha ricevuto 51 comunicazioni aventi carattere di reclamo, pari a circa lo 0,022% dei contratti attivi nel 2021, a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura (2,75 giorni di calendario per il prodotto 3PC e 24,6 giorni di calendario per il prodotto NPL<sup>1</sup>).

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



### Esito Reclami ricevuti anno 2021

|  | <i>Totale</i> | <i>Accolti</i> | <i>Parz. Accolti</i> | <i>Infondati</i> | <i>In Istruttoria</i> |
|--|---------------|----------------|----------------------|------------------|-----------------------|
| <b>Reclami</b>                                   | 31            | 1              | 2                    | 28               | 0                     |
| <b>Esposti (di cui reiterazione<sup>2</sup>)</b> | 20 (6)        | 3              | 0                    | 17               | 0                     |
| <b>Ricorsi ABF</b>                               | 7             | 0              | 0                    | 4                | 3                     |

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.

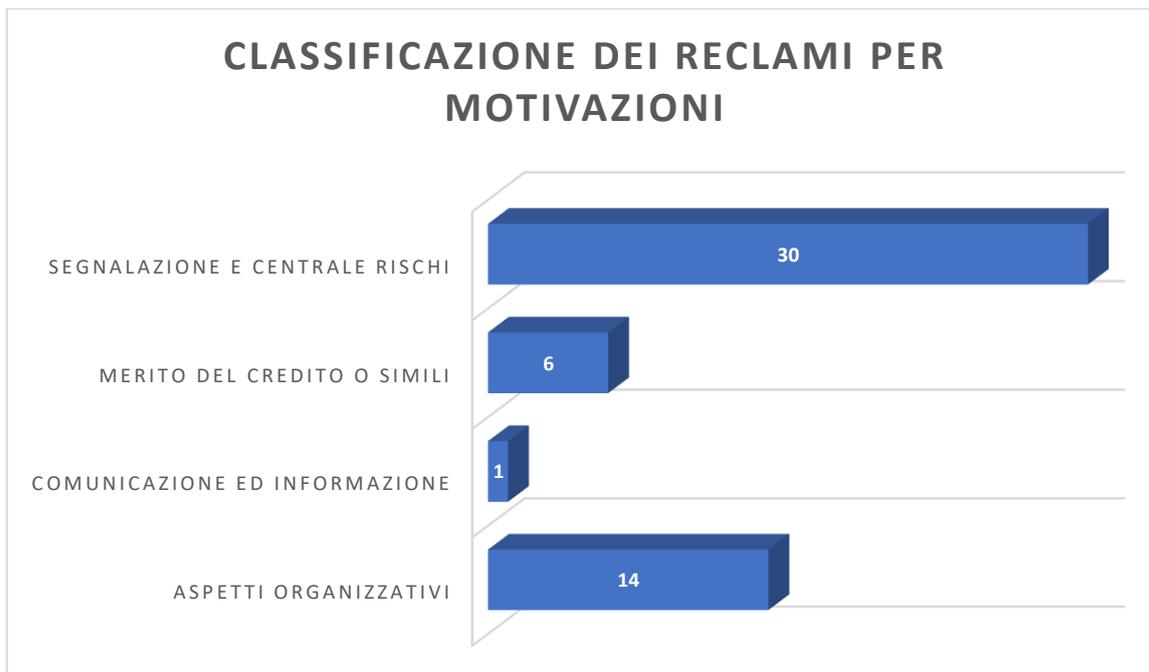
### Raffronto numero reclami pervenuti rispetto all'anno precedente

|                                 |                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| <i>Totale reclami anno 2021</i> | <i>51 (&lt; 7 rispetto anno 2020)</i> |
| <i>Totale reclami anno 2020</i> | <i>58</i>                             |

<sup>1</sup> In tale categoria rientrano anche le pratiche gestite dalla Società in qualità di special servicer della AXACTOR CAPITAL ITALY SRL.

<sup>2</sup> 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 2021 si è assistito a una riduzione del numero di reclami ricevuti rispetto all'anno precedente (nel 2020 si sono registrati nr. 58 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. 30).



Le motivazioni<sup>3</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. In tale categoria rientrano nr. 2 reclami parzialmente accolti e nr. 2 esposti accolti dovuti ad una gestione errata della pratica.
- 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 vantato 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. 1 reclamo accolto e nr. 1 esposto accolto per errata segnalazione in Centrale Rischi.

Nel corso del 2021 sono risultati oggetti di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 7 casi: in 4 situazioni l'ABF adito ha respinto il ricorso del cliente. In merito agli altri 3 ricorsi, i procedimenti decisionali da parte dell'ABF sono ancora in trattazione e saranno comunicati al prossimo resoconto annuale.

Cuneo, 10 marzo 2022

<sup>3</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.