

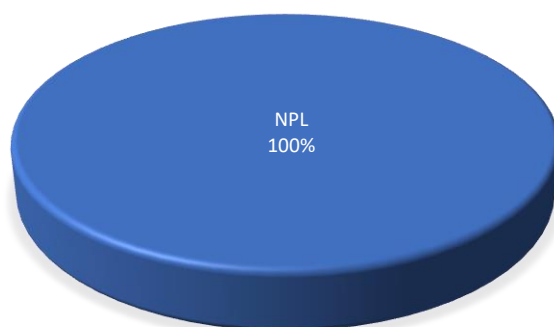
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2023

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 2023.

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 2023 AXACTOR ITALY S.p.a. ha ricevuto 57 comunicazioni aventi carattere di reclamo, pari a circa lo 0,047% dei contratti attivi nel 2023, a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura (41,5 giorni di calendario per il prodotto NPL).

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTI E SERVIZI



Esito Reclami ricevuti anno 2023

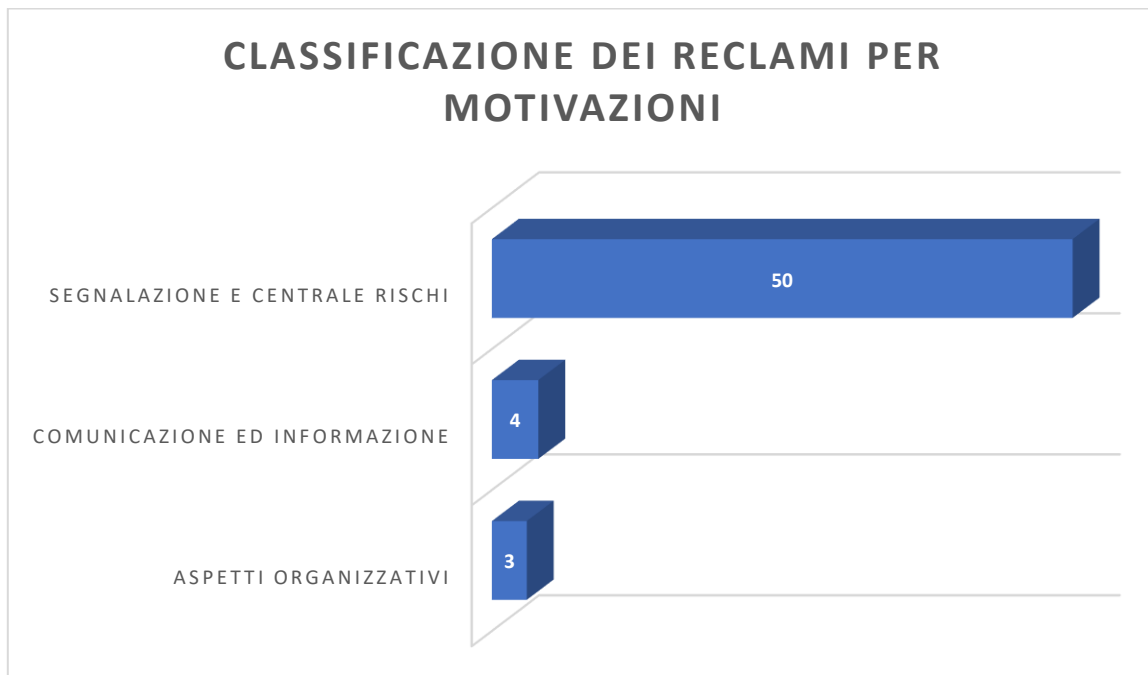
	<i>Totale</i>	<i>Accolti</i>	<i>Parz. Accolti</i>	<i>Infondati</i>	<i>In Istruttoria</i>
Reclami	57	4	2	51	0
Esposti	18	1	0	17	0
Ricorsi ABF	5	0	0	4	1

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 2023</i>	<i>57 (> 3 rispetto anno 2022)</i>
<i>Totale reclami anno 2022</i>	<i>54</i>

In generale, nel 2023 si è assistito a una sostanziale uniformazione del numero di reclami ricevuti rispetto all'anno precedente (nel 2022 si erano registrati nr. 54 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. 50).



Le motivazioni¹ 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.
- Comunicazione e informazione: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. In tale categoria rientrano nr. 2 reclami accolti e nr. 1 reclamo parzialmente accolto.
- 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 reclamo parzialmente accolto per errata segnalazione in Centrale Rischi.

Nel corso del 2023 sono risultati oggetti di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 5 casi: in 4 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 al ricorso ancora in istruttoria al resoconto 2022, si comunica che l'ABF adito ha respinto il ricorso del cliente.

Cuneo, 15 marzo 2024

¹ 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.