

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2020

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 2020.

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 2020 AXACTOR ITALY S.p.a. ha registrato 58 comunicazioni aventi carattere di reclamo al lordo delle repliche da parte della clientela, a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa e dalla procedura (2 giorni di calendario per il prodotto 3PC e 26,2 giorni di calendario per il prodotto NPL¹).

Si riportano gli schemi sintetici dei reclami ricevuti da AXACTOR ITALY S.p.A. nel 2020 ed i relativi esiti.

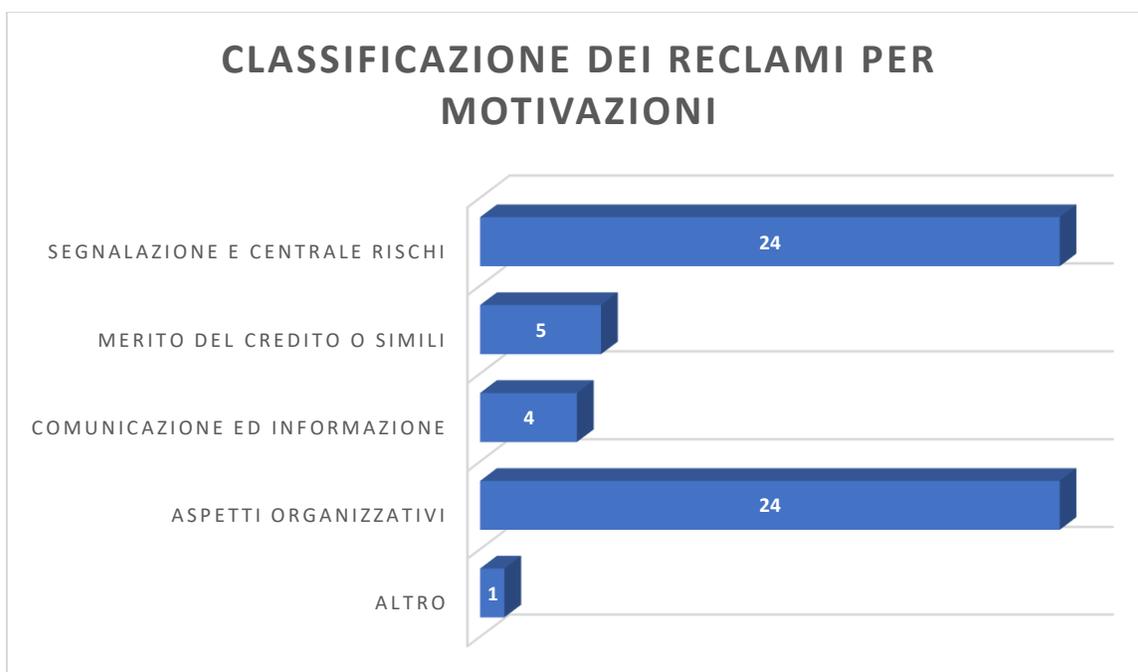


¹ In tale categoria rientrano anche le pratiche gestite dalla Società in qualità di special servicer della AXACTOR CAPITAL ITALY SRL.

Esito Reclami ricevuti anno 2020			
	Nr.	% su totale	
Infondati	34	58,6	
Accolti	5	8,6	
Accolti parzialmente	5	8,6	
Esposti a Banca d'Italia ²	Accolti	2	3,5
	Infondati	12	20,7
Totale	58	100%	

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

Raffronto numero reclami pervenuti rispetto all'anno precedente	
Totale reclami anno 2020	58 (> 19 rispetto anno 2019)
Totale reclami anno 2019	39



Le motivazioni³ poste alla base delle contestazioni presentate dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

² In tale categoria rientrano anche i reclami seguiti da esposti presentati a Banca d'Italia con medesimo esponente e materia del contendere.

³ Motivazioni: si fa riferimento al motivo indicato dal cliente nel reclamo e/o dall'esposto, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo viene riportato unicamente il motivo prevalente.

♣ 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. 8 reclami accolti e/o accolti parzialmente dovuti ad una gestione errata della pratica (p.e. emissione della liberatoria in ritardo).

♣ Comunicazione e informazione: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. In tale categoria rientra nr. 1 reclamo accolto per via dell'utilizzo di un indirizzo mail non corretto.

♣ Merito del credito: il motivo di reclamo attiene alla fondatezza del credito vantato nei confronti del soggetto reclamante. In tale categoria rientra nr. 1 reclamo accolto parzialmente per l'inesistenza del credito.

♣ 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 esposti accolti dovuti ad una errata contribuzione delle segnalazioni in CR.

♣ Altro⁴: Nella classificazione A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana), la causale "Altro" si riferisce a reclami inerenti ad Aspetti di carattere generale.

Nel corso del 2020 sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 3 casi. In 1 caso l'ABF-Collegio di Torino ha accolto parzialmente il ricorso presentato dal cliente mentre i rimanenti casi sono oggetto di istruttoria da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato la decisione al momento del presente resoconto.

Cuneo, 17 marzo 2021

⁴ Axactor Italy S.p.A. include in questa categoria anche i pagamenti ricevuti dai clienti per mezzo di criptovalute.