

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

UnipolReC S.p.A. presta particolare attenzione ai contenuti delle risposte e alla tempistica, cercando di fornire in tempi rapidi informazioni chiare e complete; inoltre i reclami possono far emergere eventuali aree di criticità della gestione della relazione con il Cliente, con conseguenti effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

A far data dal 1° agosto 2019, data di avvio dell'operatività quale intermediario finanziario iscritto all'Albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993, UnipolReC S.p.A. ha registrato n. 3 reclami ordinari scritti, riferibili ai seguenti ambiti:

- "Esecuzione delle operazioni" con particolare riferimento alla segnalazione in Centrale Rischi;
- "Altro".

Nella tabella che segue è rappresentato l'esito dei reclami dal 1° agosto al 31 dicembre 2019 (il "Periodo di Riferimento"):

Suddivisione dei reclami per tipologia di prodotti	Motivazioni poste alla base dei reclami	Numero reclami	Dettaglio gestione dei reclami	Percentuale su totale reclami 2019
Mutui ipotecari	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	33,33%
Prestiti personali	Altro	1	Irricevibile	33,33%
Conto corrente	Esecuzione delle operazioni	1	In istruttoria	33,33%

Al 31 dicembre 2019 risultava in istruttoria un reclamo che, al termine delle verifiche svolte, non è stato accolto.

Nessun ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario risulta essere stato promosso nel Periodo di Riferimento.