

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

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.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020, UnipolReC S.p.A. ha registrato n. 53 reclami ordinari scritti il cui esito è rappresentato nella tabella che segue:

Suddivisione dei reclami per tipologia di prodotti	Motivazioni poste alla base dei reclami	Numero reclami	Accolto	Parzialmente Accolto	Respinto	Forniti chiarimenti	In Istruttoria
Mutui chirografari	Esecuzione delle operazioni	2			1		1***
Mutuo ipotecario	Esecuzione delle operazioni	1	1				
Fideiussione	Altro	8	2		2	1	3***
Fideiussione	Comunicazioni	3	1		1		1***
Fideiussione	Condizioni	2			1		1***
Fideiussione	Esecuzione delle operazioni	2	1				1**
Conto corrente	Esecuzione delle operazioni	5	2	1	2		
Conto corrente	Altro	1			1		
Conto corrente	Comunicazioni	1			1		
Prestiti personali	Comunicazioni	1			1		
Mutuo chirografario e conto corrente	Esecuzione delle operazioni	1			1		
Altro	Comunicazioni	6			6		
Altro	Esecuzione delle operazioni	4		1	2		1***
Altro	Altro	16	7		8		1**

Nota: *** reclami pervenuti a fine 2020

** reclami pervenuti nel 3° quadrimestre del 2020 in merito ai quali è stata inviata una comunicazione interlocutoria

I dati riportati nella tabella di sintesi che segue ricomprendono anche i reclami che al 31 dicembre 2020 erano in istruttoria e che sono stati riscontrati nel mese di gennaio 2021 (in totale 5 reclami) e nel mese di febbraio 2021 (in totale 3):

Reclami in gestione – Anno 2020	N. Reclami	% sul totale Reclami
Respinti	30	56%
Accolti/parzialmente accolti	20	38%
Forniti chiarimenti	2	4%
Invio comunicazione interlocutoria	1	2%