

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2021

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 2021 al 31 dicembre 2021 (il "Periodo di Riferimento"), UnipolReC S.p.A. ha registrato n. 76 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 /Reclamo composto - rinunciato	In Istruttoria /Assenza mandato (Nota***)
Mutuo	Condizioni	2			1	1	
Fideiussione	Altro	5			3	1	1
Fideiussione	Comunicazioni	8	1		4		3
Fideiussione	Condizioni	1					1
Fideiussione	Frodi/smarrimenti	2	1				1
Fideiussione	Esecuzione delle operazioni	2			2		
Comunicazioni	Altro	3		1	1	1	
Comunicazioni	Esecuzione delle operazioni	1			1		
Altro	Comunicazioni	9	2	1	3	2	1
Altro	Condizioni	1					1
Altro	Frodi/smarrimenti	1	1				
Altro	Esecuzione delle operazioni	2			1		1
Altro	Altro	39	5	2	25	2	5

Nota: *** 4 reclami in istruttoria sono riscontrati a gennaio 2022 tempestivamente o previo invio interlocutoria; 8 reclami non sono stati riscontrati non avendo ricevuto il mandato conferito al legale o copia dei documenti di identità; 2 reclami sono in istruttoria, previo invio della comunicazione interlocutoria, dovendo acquisire informazioni.

I dati riportati nella tabella di sintesi che segue ricomprendono anche i reclami che al 31 dicembre 2021 erano in istruttoria e che sono stati riscontrati nel mese di gennaio 2022 (in totale 4 reclami):

Reclami in gestione – Anno 2021	N. Reclami	% sul totale Reclami
Respinti	44	58%
Accolti/parzialmente accolti	14	18,5%
Forniti chiarimenti/composti/rinunciati	8	10,5%
Invio comunicazione interlocutoria	2	2,5%
Assenza mandato/documenti identità	8	10,5%

Nel Periodo di Riferimento sono stati promossi 3 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario che sono stati respinti.