

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2022

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 2022 al 31 dicembre 2022 (il "Periodo di Riferimento"), UnipolReC S.p.A. ha registrato n. 51 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 rinunciato	In Istruttoria /Assenza mandato
Conto corrente	Altro	1			1		
Fideiussione	Altro	4			4		
Fideiussione	Comunicazioni	2			1		1
Mutuo ipotecario	Altro	1			1		
Altro	Comunicazioni	10	3		5	2	
Altro	Frodi/smarrimenti	1	1				
Altro	Esecuzione delle operazioni	1				1	
Altro	Altro	31	5		23	3	

Nota: *** 1 reclamo in istruttoria è stato riscontrato a gennaio 2023 tempestivamente; 1 reclamo non è stato riscontrato non avendo ricevuto copia dei documenti di identità.

I dati riportati nella tabella di sintesi che segue ricomprende anche il reclamo che al 31 dicembre 2022 era in istruttoria e che è stato riscontrato nel mese di gennaio 2023:

Reclami in gestione – Anno 2022	N. Reclami	% sul totale Reclami
Respinti	35	68,6%
Accolti/parzialmente accolti	9	17,6%
Forniti chiarimenti	4	7,8%
Rinunciati	2	4%
Assenza documenti identità	1	2%

Nel Periodo di Riferimento è stato promosso un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario che è stato dichiarato inammissibile.