

## **RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

**ANNO 2018**

AT NPL'S pone un elevato grado di attenzione in merito alla gestione dei reclami ricevuti nel corso dello svolgimento della propria attività caratteristica. Oltre all'adempimento degli obblighi normativi di settore, la corretta gestione ed il costante monitoraggio dei reclami ricevuti, consente di garantire elevati standard nella soddisfazione della clientela, mantenere elevata la reputazione ed il valore del brand, nonché identificare eventuali criticità della lavorazione, apportando tempestivamente le dovute azioni correttive.

In tale contesto, la corretta e tempestiva gestione dei reclami ricevuti, rappresenta un'opportunità per ristabilire anzitutto una relazione soddisfacente con il cliente, andando ad attenuare notevolmente eventuali rischi reputazionali e di *compliance*. Il reclamo rappresenta infatti il primo canale informativo attraverso il quale il cliente può portare a conoscenza dell'Intermediario eventuali lacune al fine di migliorare continuamente il servizio offerto.

In conformità alle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm.ii. riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", si riportano gli schemi sintetici dei reclami ricevuti da AT NPL'S SPA nell'esercizio 2018 ed i relativi esiti.

<b>Reclami posizioni di titolarità</b>	<b>Reclami gestione conto terzi</b>	<b>Reclami totali</b>
1	11	12

<b>Reclami posizioni titolarità accolti</b>	<b>Reclami posizioni titolarità respinti</b>	<b>Reclami gestione conto terzi accolti</b>	<b>Reclami gestione conto terzi respinti</b>
1	0	4	7

L'Intermediario ha risposto ai reclami avanzati dalla clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 14 giorni.

*Bergamo, 29 Gennaio 2019*