

## RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2024

La Società AT NPL'S pone particolare attenzione alla gestione dei reclami ricevuti nel corso dello svolgimento della propria attività caratteristica. Oltre all'adempimento degli obblighi normativi di settore, la corretta gestione e il costante monitoraggio dei reclami ricevuti consentono di garantire elevati standard nella soddisfazione della clientela, mantenere elevata la reputazione e 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 2024.

Reclami per posizioni di proprietà		Reclami per posizioni in gestione conto terzi		Reclami totali	
29		27		56	
accolti	respinti	accolti	respinti	accolti	respinti
9	20	5	22	14	42

Con riguardo alle posizioni di proprietà, si precisa che 27 delle doglianze ricevute vertevano sulla contestazione dei crediti e 2 (respinte) su comportamenti tenuti dall'Intermediario.

Con riguardo alle posizioni gestite per conto terzi, si precisa che 23 delle 27 doglianze ricevute vertevano sulla contestazione dei crediti.

L'Intermediario ha risposto ai reclami avanzati dalla clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 50 giorni.