

RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

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 2021, durante il quale sono state gestite circa 300.000 pratiche.

Reclami per posizioni di proprietà		Reclami per posizioni in gestione conto terzi		Reclami totali	
1		7		8	
accolti	respinti	accolti	respinti	accolti	respinti
0	1	4	3	4	4

Si precisa che 7 delle comunicazioni ricevute dalla clientela vertevano sulla contestazione dei crediti o sulla richiesta di cancellazione dalle banche dati e non su comportamenti tenuti dall'Intermediario.

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