

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021



VIVIBANCA

La tua banca per la vita

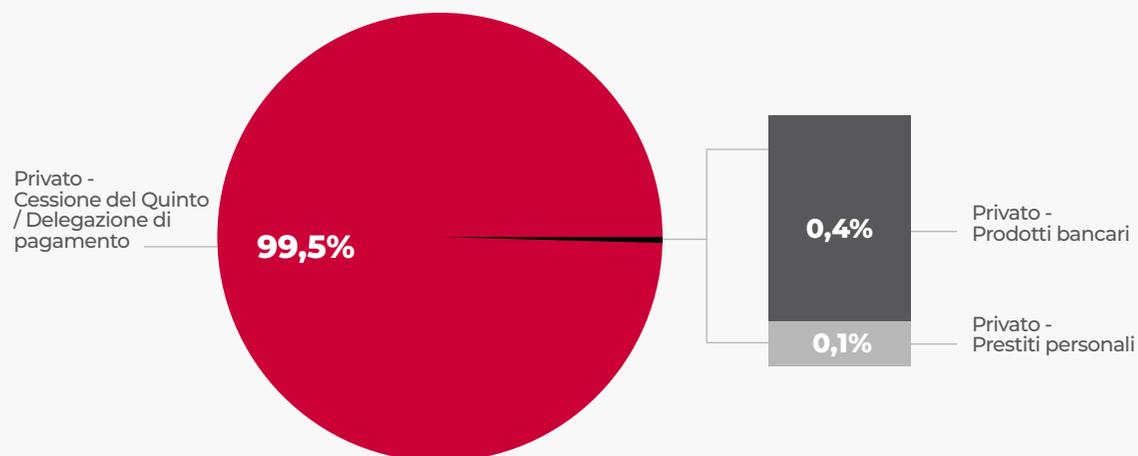
In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), **ViViBanca S.p.A. mette a disposizione della Clientela un rendiconto annuale relativo all'attività di gestione dei reclami pervenuti.**

Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia Cliente/prodotto e motivo dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio gennaio - dicembre 2021.

RECLAMI PERVENUTI

TIPOLOGIA CLIENTE	PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Privato	Cessioni Quinto Stipendio/ Delegazione di pagamento	1057	99,5%
	Prodotti bancari	4	0,4%
	Prestiti Personali	1	0,1%
	Non correlato a specifico prodotto	0	0,0%
Corporate	Prodotti bancari	0	0,0%
TOTALE		1062	100,00%

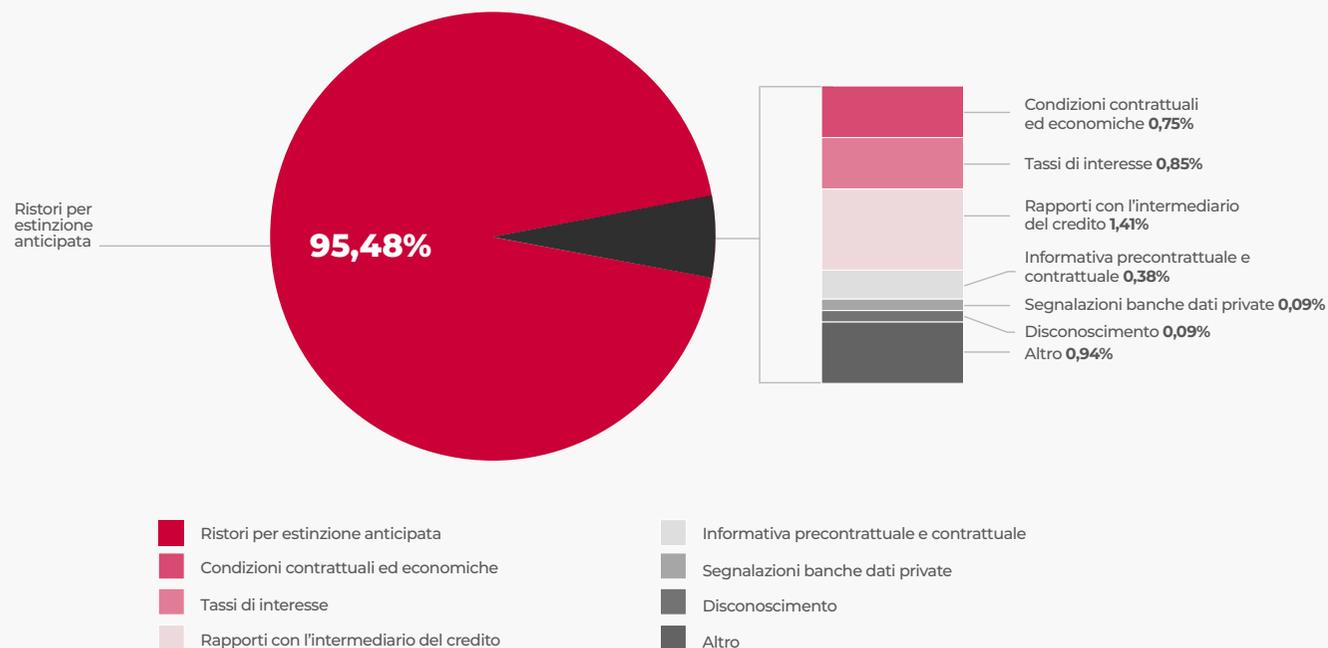
DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO



Dall'analisi delle evidenze riportate a lato, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, da cui risulta una **riduzione del numero dei reclami ricevuti** (1062 reclami ricevuti nell'esercizio 2021 contro i 1190 ricevuti nel precedente esercizio), concentrati per la quasi totalità sulle richieste di rimborso di oneri non maturati a seguito delle estinzioni anticipate.

OGGETTO DEL RECLAMO

OGGETTO	2020	2021	2021%
Ristori per estinzione anticipata	1144	1014	95,48%
Condizioni contrattuali ed economiche	28	8	0,75%
Tassi di interesse	8	9	0,85%
Altro	2	10	0,94%
Rapporti con l'intermediario del credito	3	15	1,41%
Informativa precontrattuale e contrattuale	3	4	0,38%
Segnalazioni banche dati private	1	1	0,09%
Segnalazioni banche dati pubbliche	1		0,00%
Disconoscimento	0	1	0,09%
TOTALE	1190	1062	100,00%

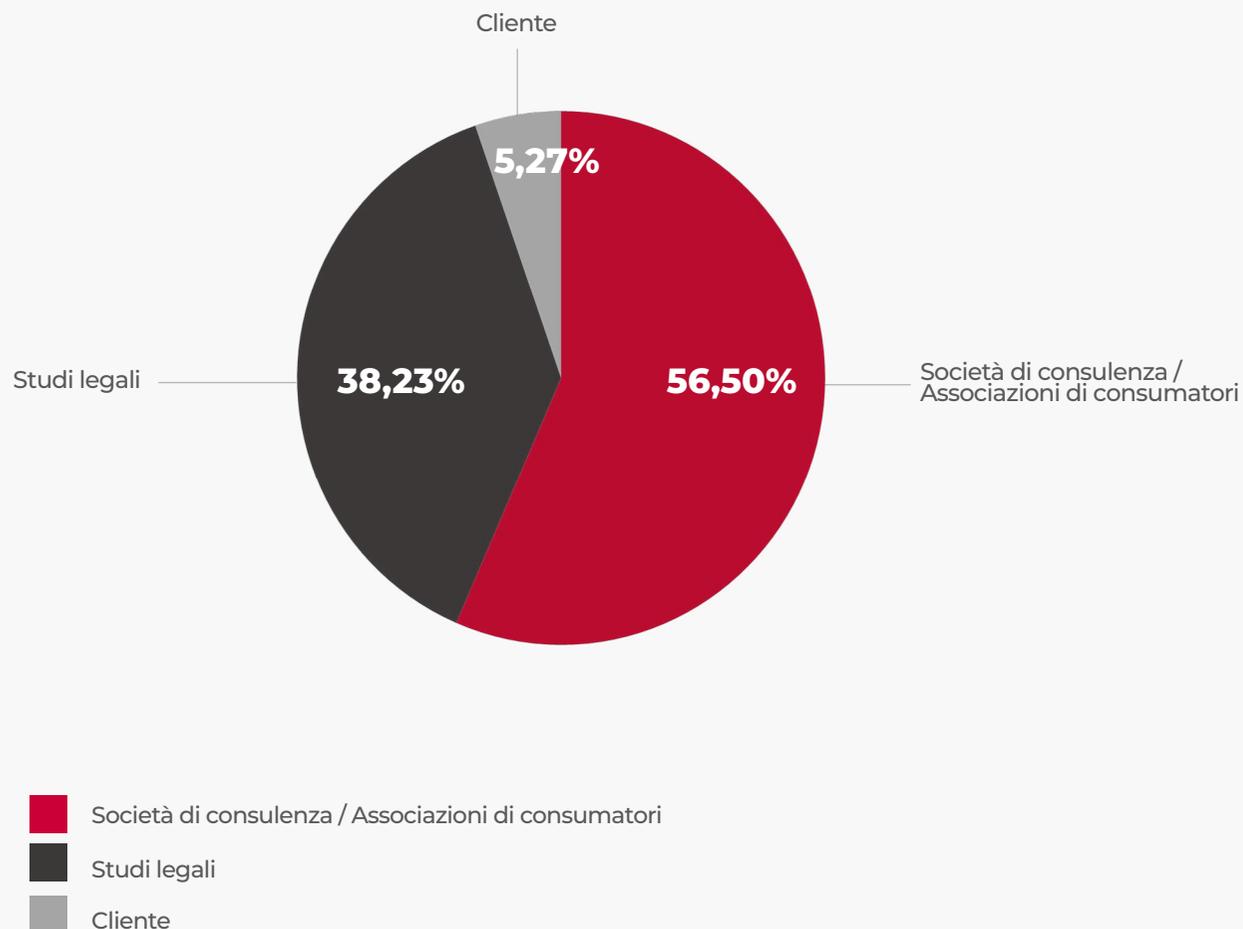


MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I reclami sono trasmessi direttamente dal cliente ovvero avvalendosi di studi legali di fiducia, società di consulenza/associazioni di consumatori, come riportato nel grafico che segue.

Si evidenzia, infine, che il **tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 36 giorni** (le disposizioni in materia prevedono 60 giorni di calendario quale tempo massimo concesso per la gestione dei reclami).

MITTENTE DEL RECLAMO



ViViBanca S.p.A.

Direzione Generale e Sede Legale

Via G. Giolitti, 15
10123 Torino TO
Tel +39 011 19781000
Fax +39 011 19698000
E-mail info@vivibanca.it
Pec vivibanca@pec.it

Sede Secondaria

Viale R. Wagner, 8
84131 Salerno SA

Filiali

Via G. Giolitti, 15
10123 Torino TO

Viale R. Wagner, 8
84131 Salerno SA

www.vivibanca.it