

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2019

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 2019.

<i>Tipologia cliente</i>	<i>Prodotto</i>	<i>N. reclami</i>	<i>%</i>
Privato	Cessioni Quinto dello Stipendio /Delegazione di pagamento	936	99,7%
	Prodotti bancari	0	0,0%
	Prestiti Personali	1	0,1%
	Non correlato a specifico prodotto	2	0,2%
Corporate	Prodotti bancari	0	0,0%
<i>Totale</i>		<i>939</i>	<i>100,00%</i>

ViViBanca S.p.A.

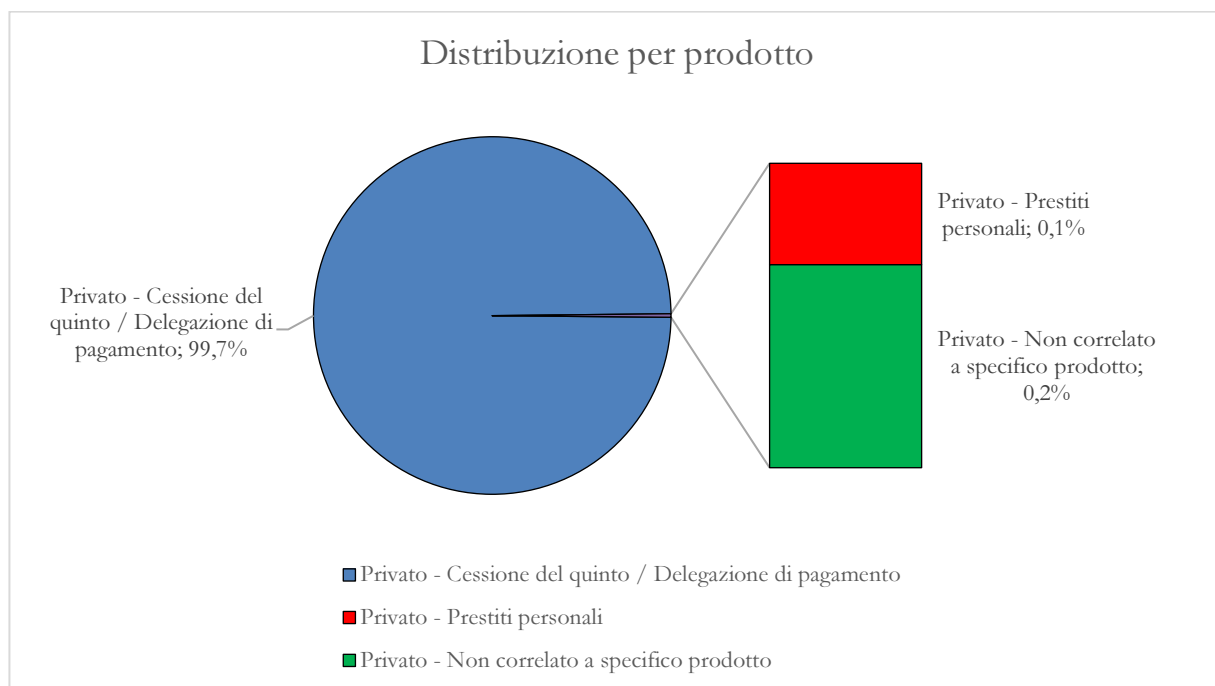
Direzione Generale e Sede Legale
Via Giolitti, 15 - 10123 Torino TO
Tel +39 011 19781000
Fax +39 011 19698000
E-mail info@vivibanca.it
Pec vivibanca@pec.it

Sede Secondaria
Viale Wagner, 8 - 84131 Salerno SA

Filiali
Via G. Giolitti, 15 - 10123 Torino TO
Viale Wagner, 8 - 84131 Salerno SA

P. IVA 04255700652 - REA TO 1228616
Cap. Soc. Deliberato, Sottoscritto e Versato € 33.812.962,00
Iscritta con il N. 5647 all'Albo delle Banche
Codice ABI 05030

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi



<i>Motivo</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2019%</i>
Applicazione delle condizioni previste nel contratto - estinzione anticipata	783	899	95,80%
Condizioni contrattuali ed economiche	15	16	1,70%
Tassi di interesse	0	11	1,20%
Altro	7	7	0,70%
Rapporti con l'intermediario del credito	0	4	0,40%
Informativa pre-contrattuale e contrattuale	1	2	0,20%
Segnalazioni banche dati private	0	0	0,00%
Segnalazioni banche dati pubbliche	1	0	0,00%
<i>Totale</i>	<i>807</i>	<i>939</i>	<i>100,00%</i>

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, da cui risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (939 reclami ricevuti nell'esercizio 2019 contro i 807 ricevuti nel precedente esercizio), concentrati per la quasi totalità sulle richieste di rimborso di oneri non maturati a seguito delle estinzioni anticipate.

Il numero complessivo dei reclami, se posto in relazione al volume delle pratiche attive, consente di ricavare l'indice reclami che si assesta, al termine dell'esercizio a circa 2,16 contestazioni mensili su 1000 pratiche in portafoglio. Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 27 giorni.

