

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2020

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 2020.

RECLAMI PERVENUTI

Tipologia cliente	Prodotto	N. reclami	%
Privato	Cessioni Quinto dello Stipendio /Delegazione di pagamento	1188	99,8%
	Prodotti bancari	1	0,1%
	Prestiti Personali	1	0,1%
	Non correlato a specifico prodotto	0	0,0%
Corporate	Prodotti bancari	0	0,0%
Totale		1190	100,00%

ViViBanca S.p.A.

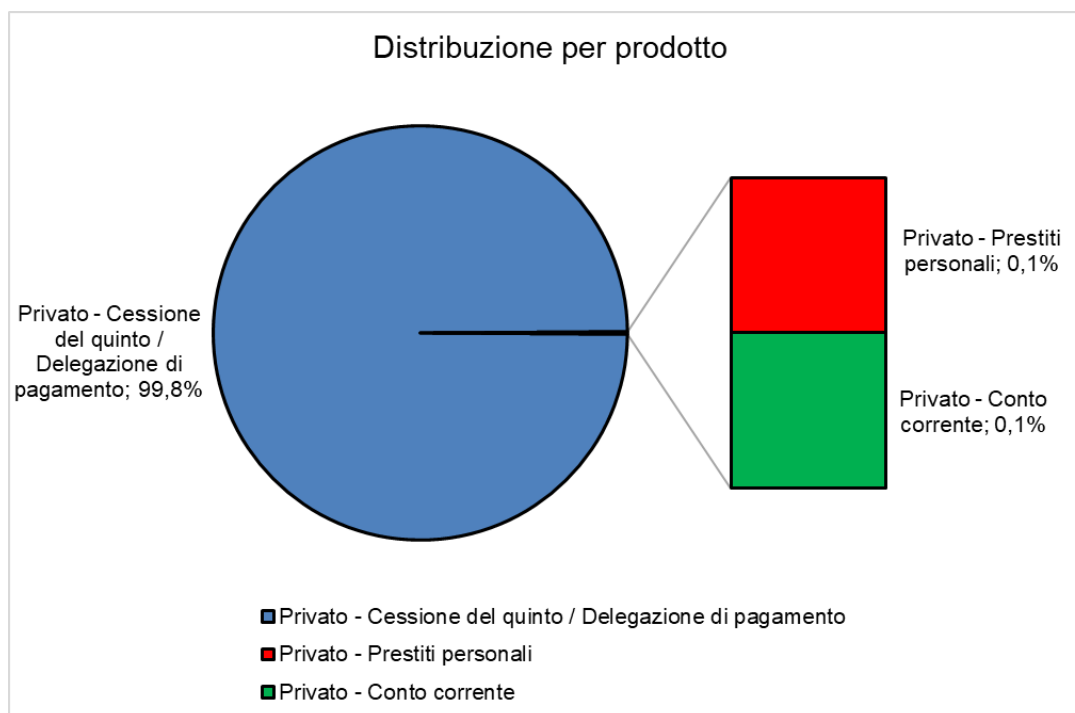
Direzione Generale e Sede Legale
Via Giolitti, 15 - 10123 Torino TO
Tel +39 011 19781000
Fax +39 011 19698000
E-mail info@vivibanca.it
Pec vivibanca@pec.it

Sede Secondaria
Viale Wagner, 8 - 84131 Salerno SA

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

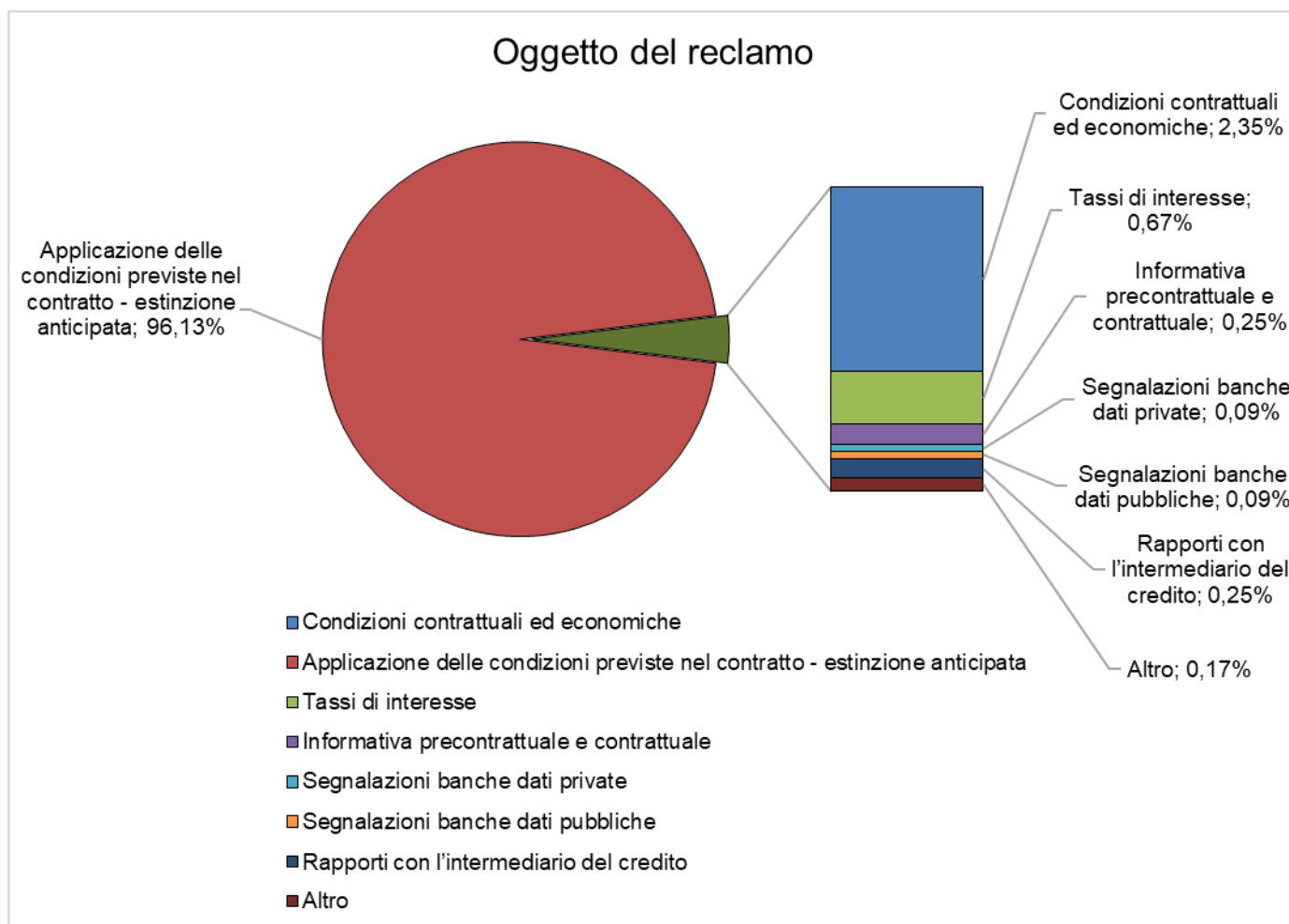
P. IVA 04255700652 - REA TO 1228616
Cap. Soc. Deliberato, Sottoscritto e Versato € 33.812.962,00
Iscritta con il N. 5647 all'Albo delle Banche
Capogruppo del Gruppo Bancario ViViBanca -
Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con il N. 5030

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi



OGGETTO DEL RECLAMO

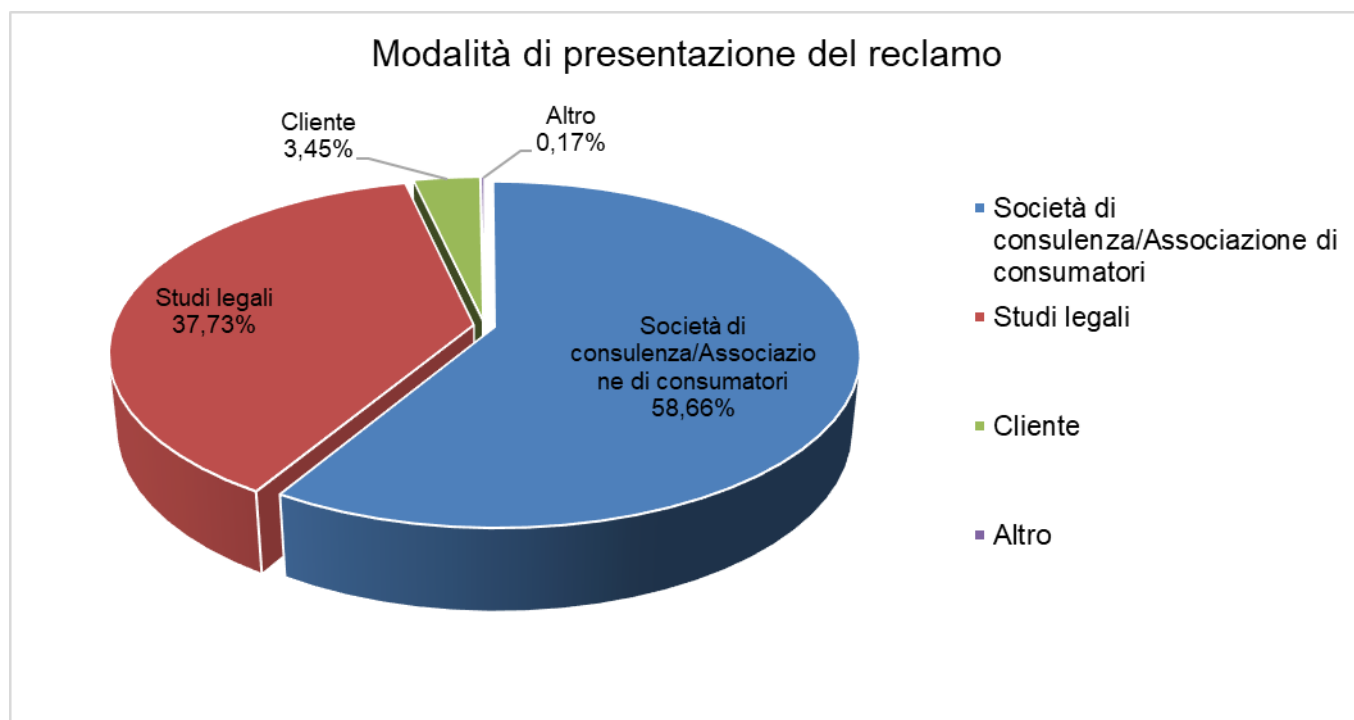
Oggetto	2019	2020	2020%
Applicazione delle condizioni previste nel contratto - estinzione anticipata	899	1144	96,13%
Condizioni contrattuali ed economiche	16	28	2,35%
Tassi di interesse	11	8	0,67%
Altro	7	2	0,17%
Rapporti con l'intermediario del credito	4	3	0,25%
Informativa precontrattuale e contrattuale	2	3	0,25%
Segnalazioni banche dati private	0	1	0,09%
Segnalazioni banche dati pubbliche	0	1	0,09%
Totale	939	1190	100,00%



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 (1190 reclami ricevuti nell'esercizio 2020 contro i 939 ricevuti nel precedente esercizio), concentrati per la quasi totalità sulle richieste di rimborso di oneri non maturati a seguito delle estinzioni anticipate.

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.



*** **

Il numero complessivo dei reclami fornisce una percentuale, rispetto alle operazioni in essere, pari al 2,96%. Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 22 giorni per i reclami ricevuti fino al 30/09/2020 (termine per il riscontro fino a 30 giorni), che diventano 43 giorni per quelli ricevuti dal 01/10/2020, quando le nuove disposizioni in materia hanno esteso a 60 giorni di calendario il tempo massimo concesso per la gestione dei reclami.