

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023



VIVIBANCA

La tua banca per la vita

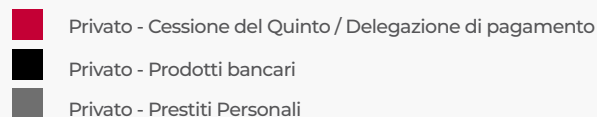
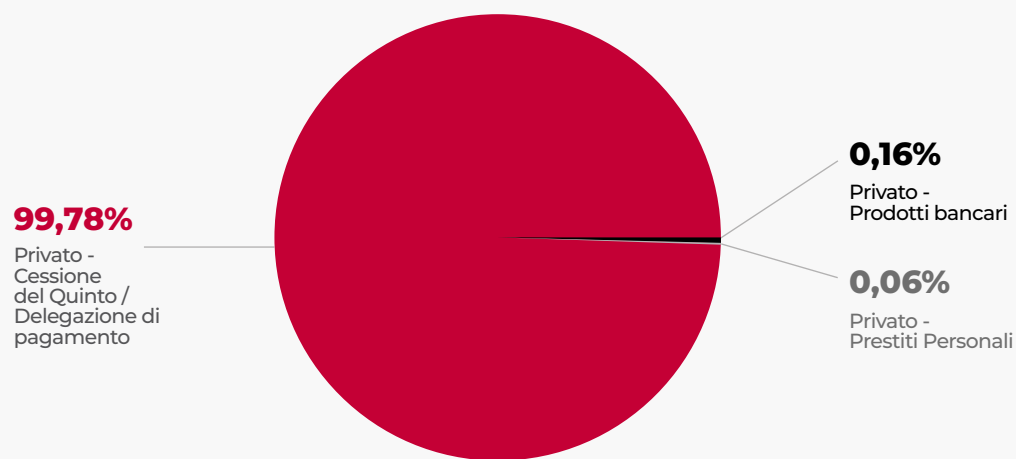
In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), **ViViBanca S.p.A. mette a disposizione della 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 2023.

RECLAMI PERVENUTI

TIPOLOGIA CLIENTE	PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Privato	Cessioni Quinto Stipendio/ Delegazione di pagamento	1815	99,78%
	Prodotti bancari	3	0,16%
	Prestiti personali	1	0,06%
TOTALE		1819	100,00%

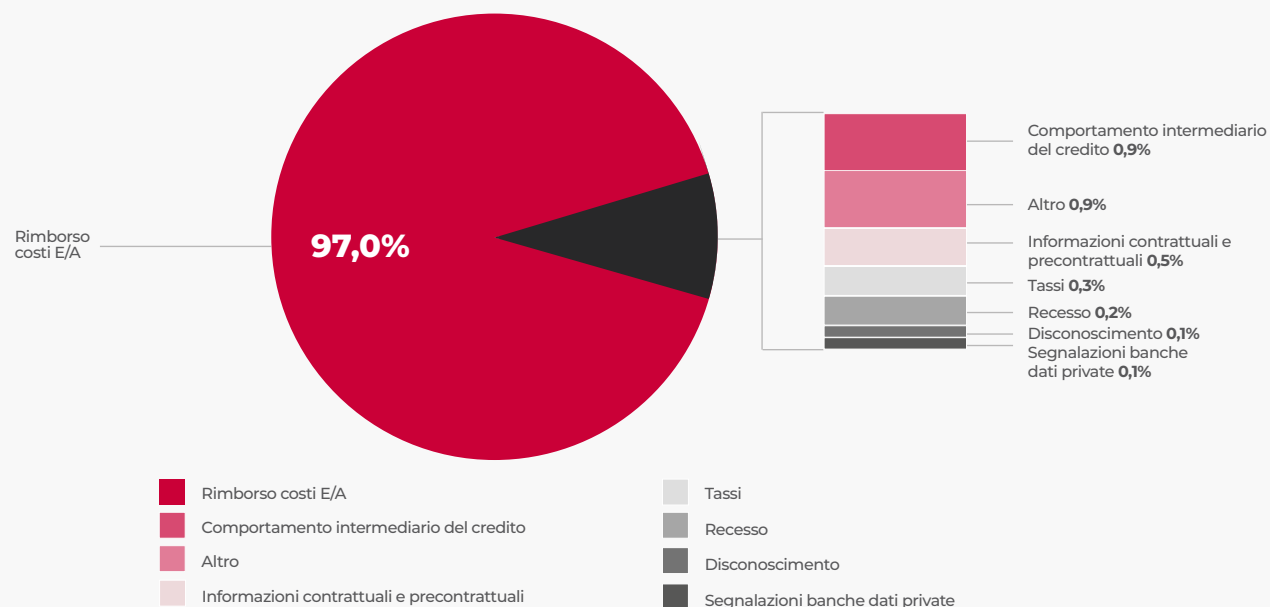
DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO



Dall'analisi delle evidenze riportate a lato, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, da cui risulta un **incremento del numero dei reclami ricevuti** (1819 reclami ricevuti nell'esercizio 2023 contro i 798 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	2022	2023	2023%
Rimborso costi E/A	706	1765	97,0%
Comportamento intermediario del credito	26	17	0,9%
Informazioni contrattuali e precontrattuali	21	9	0,5%
Tassi	15	4	0,3%
Altro	13	17	0,9%
Recesso	13	3	0,2%
Disconoscimento	2	2	0,1%
Ritardi	1	0	0,0%
Errori	1	0	0,0%
Segnalazioni banche dati private	0	2	0,1%
TOTALE	798	1819	100%

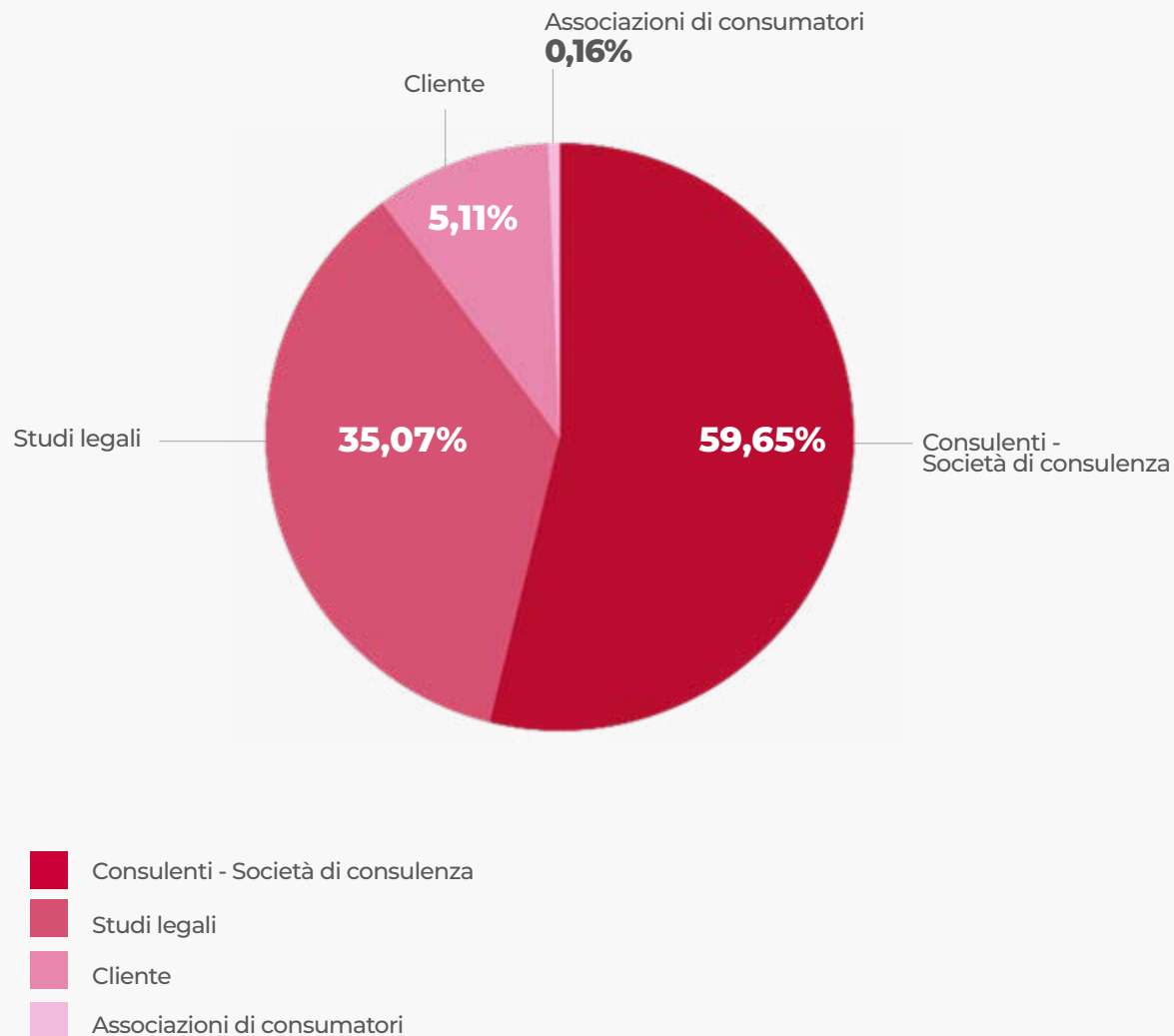


MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

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 52 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 01119698000
E-mail info@vivibanca.it
Pec vivibanca@pec.it

Sede Secondaria

Viale R. Wagner, 8
84131 Salerno SA

Via A. De Pretis, 51
80133 Napoli NA

Filiali

Via G. Giolitti, 15
10123 Torino TO

Viale R. Wagner, 8
84131 Salerno SA

Via A. De Pretis, 51
80133 Napoli NA

Via Nuova Nola, 16
80036 Palma Campania NA

www.vivibanca.it