

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami da parte di AK Nordic AB - Succursale per l'Italia. Anno 2021.

Con il presente documento AK Nordic AB, quale Succursale in Italia di Banca estera, operativa quale cessionaria di crediti *non performing* (di seguito, "AKN" o la "Banca"), riporta il rendiconto sull'attività svolta in materia di trattazione dei reclami, conformemente a quanto richiesto dalle Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

Con riferimento alla gestione dei reclami, l'obiettivo di AKN è di fornire un servizio che tratti i clienti in modo trasparente, corretto ed equo. In conformità a tali obiettivi, è stata definita una procedura interna per garantire che i clienti che presentano un reclamo siano trattati in modo corretto e nel rispetto dei tempi di riscontro previsti dalla normativa di settore. È altresì scopo della Banca ridurre al minimo il numero di reclami e di attuare prontamente opportuni correttivi operativi in caso di ricezione di reclami con doglianze simili e ricorrenti ciò al fine di contribuire al miglioramento delle attività svolte con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi reputazionali e di *compliance*.

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nella Sezione "Reclami" del sito internet <https://pragroup.it/>. In particolare, il reclamo può essere inviato a mezzo posta raccomandata, e-mail e PEC agli indirizzi ivi descritti.

La seguente tabella descrive l'attività dell'Ufficio Reclami, struttura preposta per la trattazione dei reclami, dell'anno 2021, nel corso del quale sono pervenuti 130 reclami.

Totale reclami ricevuti – anno 2021		
	Numero	%
Fondati	23	17,69 %
Non fondati	107	82,31 %
Totale	130	100%

Di questi reclami, n. 48 reclami (pari al 37% del totale) hanno riguardato contestazioni relative alla segnalazione in Centrale Rischi di Banca d'Italia, a seguito della migrazione di portafogli crediti alla Succursale in Italia, che ha portato la Banca ad essere soggetta in Italia alle prescrizioni di cui alla Circolare 139/1991.

Classificazione dei reclami sulla base della motivazione – anno 2021	
Centrale Rischi	48
Iscrizione ai SIC	3
Attività di fonia / comportamento call center	8
Comportamento società di recupero	2
Contestazione credito residuo	9
Disconoscimento firme/frode	9
Condizioni applicate (dalla cedente)	5
Inadempimento del fornitore del bene/servizio (finanziato dalla cedente)	16
Pagamento ante-cessione	11
Prescrizione	14
Altro	5

Nel 2021, è stato ricevuto dalla Banca n. 1 ricorso all'Arbitrato Bancario e Finanziario (ABF), che risulta respinto.

L'Ufficio Reclami di AK Nordic AB applica quanto richiesto dalla normativa di settore in relazione ai termini massimi di risposta ai clienti previsti dalla normativa di settore (60 giorni) e nel 2021 il tempo di evasione medio dei reclami è stato di 30 giorni.

Milano, 30 aprile 2022

L'Ufficio Reclami
AK Nordic AB
Succursale per l'Italia