

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami da parte di AK Nordic AB - Succursale per l'Italia. Anno 2022.

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 209 reclami.

Totale reclami ricevuti – anno 2022		
	Numero	%
Fondati	51	24,40 %
Non fondati	158	75,60 %
Totale	209	100%

Di questi reclami, n. 119 reclami (pari al 57% 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 2022	
Centrale Rischi	119
Attività di fonia / comportamento call center	0
Comportamento società di recupero	1
Contestazione credito residuo	6
Disconoscimento firme/frode	12
Condizioni applicate (dalla cedente)	2
Inadempimento del fornitore del bene/servizio (finanziato dalla cedente)	0
Pagamento ante-cessione	8
Prescrizione	13
Altro	48

Nel 2022, sono stati ricevuti dalla Banca n. 14 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) i cui risultati sono di seguito riportati:

- 1 ricorso accolto
- 8 ricorsi respinti
- 3 ricorsi inammissibili
- 2 ricorsi non trattati a seguito di rinuncia del ricorrente

Si riporta per completezza che l'unico ricorso del 2021, in pendenza di giudizio alla data della precedente relazione, è stato 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 2022 il tempo di evasione medio dei reclami è stato di 45 giorni.