

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami da parte di AK Nordic AB - Succursale per l'Italia. Anno 2023.

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 2023, nel corso del quale sono pervenuti 190 reclami.

Totale reclami ricevuti – anno 2023		
	Numero	%
Fondati	63	33,16 %
Non fondati	127	66,84 %
Totale	190	100%

Di questi reclami, n. 150 reclami (pari all'79% del totale) hanno riguardato contestazioni relative alla segnalazione in Centrale Rischi di Banca d'Italia.

Classificazione dei reclami sulla base della motivazione – anno 2022	
Centrale Rischi	150
Attività di fonia / comportamento call center	0
Comportamento società di recupero	2
Contestazione credito residuo	7
Disconoscimento firme/frode	5
Condizioni applicate (dalla cedente)	0
Inadempimento del fornitore del bene/servizio (finanziato dalla cedente)	0
Pagamento ante-cessione	0
Prescrizione	11
Altro	15

Nel 2023, sono stati ricevuti dalla Banca n. 8 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) i cui risultati sono di seguito riportati:

- 6 ricorsi respinti
- 2 ricorsi non trattati a seguito di rinuncia del ricorrente

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 2023 il tempo di evasione medio dei reclami è stato di 46 giorni.