

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022



VIVIBANCA

La tua banca per la vita

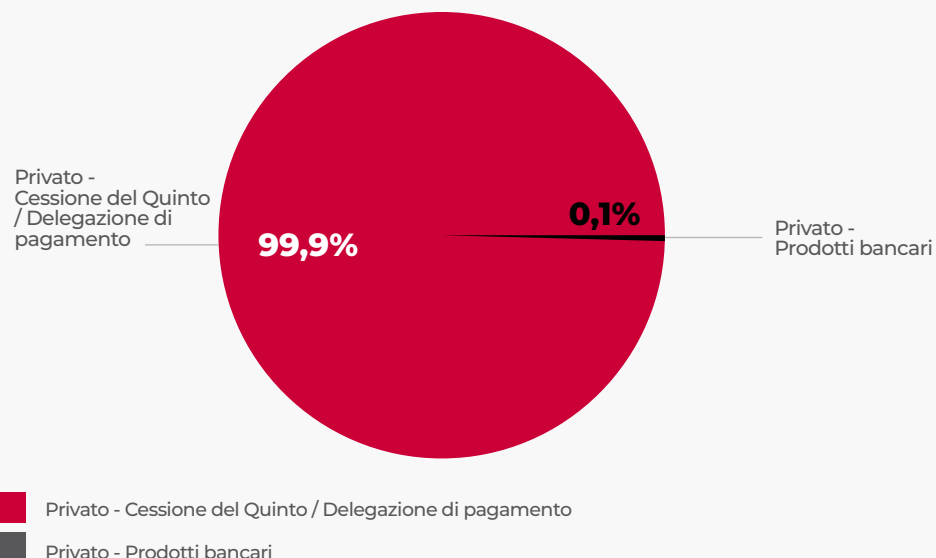
In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), **ViViBanca S.p.A. mette a disposizione della 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 2022.

RECLAMI PERVENUTI

TIPOLOGIA CLIENTE	PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Privato	Cessioni Quinto Stipendio/ Delegazione di pagamento	797	99,9%
	Prodotti bancari	1	0,1%
Corporate	Prodotti bancari	0	0,0%
TOTALE		798	100,00%

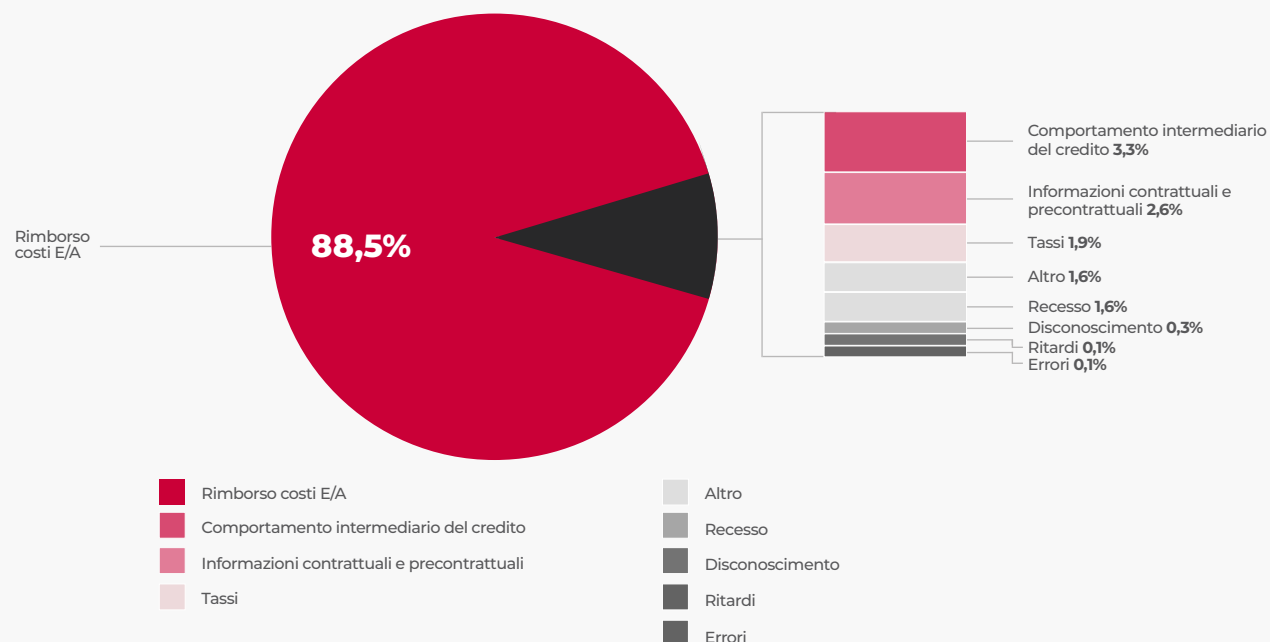
DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO



Dall'analisi delle evidenze riportate a lato, è possibile effettuare un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, da cui risulta una **riduzione del numero dei reclami ricevuti** (798 reclami ricevuti nell'esercizio 2022 contro i 1062 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	2021	2022	2022%
Rimborso costi E/A	1014	706	88,5%
Comportamento intermediario del credito	15	26	3,3%
Informazioni contrattuali e precontrattuali	12	21	2,6%
Tassi	9	15	1,9%
Altro	10	13	1,6%
Recesso	0	13	1,6%
Disconoscimento	1	2	0,3%
Ritardi	0	1	0,1%
Errori	0	1	0,1%
Segnalazioni banche dati private	1	0	0,0%
TOTALE	1062	798	100%

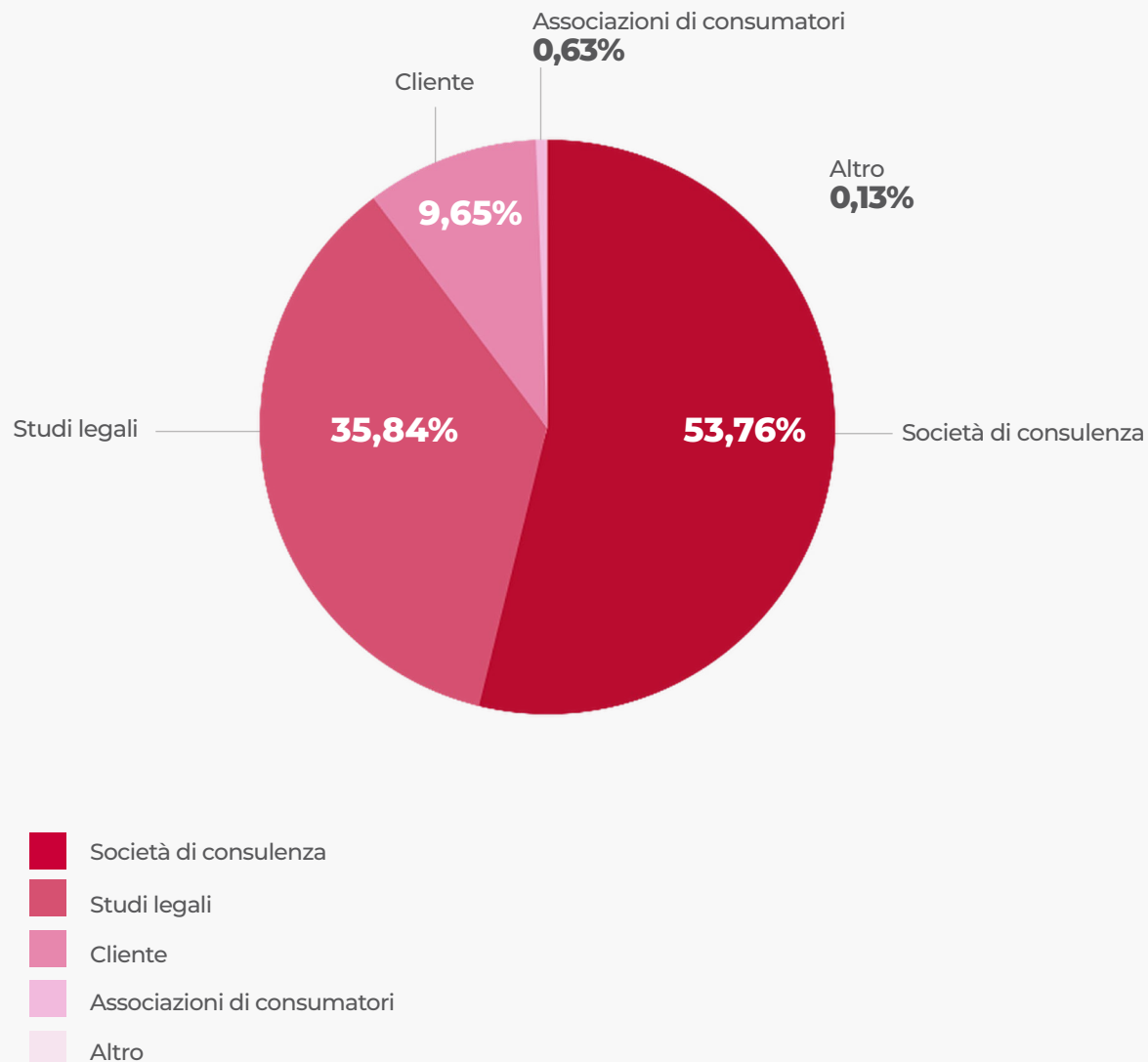


MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

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 26 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 +39 011 19698000
E-mail info@vivibanca.it
Pec vivibanca@pec.it

www.vivibanca.it

Sede Secondaria

Viale R. Wagner, 8
84131 Salerno SA

Filiali

Via G. Giolitti, 15
10123 Torino TO

Viale R. Wagner, 8
84131 Salerno SA