

Rendiconto attività di gestione dei reclami, esposti e dei ricorsi ABF per l'anno 2024



Direzione Legale e Affari Societari

Indice

1. Premessa.....	pag. 4
2. Numero dei reclami.....	pag. 4
3. Canale di provenienza e periodicità di trasmissione.....	pag. 5
4. Ambito di competenza dei reclami.....	pag. 6
5. Suddivisione dei reclami per oggetto e tipologia.....	pag. 7
6. Esito dei reclami.....	pag. 9
7. Gestione dei reclami per posizioni affidate agli <i>Special Servicer</i>	pag. 10
8. Tempi di evasione.....	pag. 12
9. Ricorsi Arbitro Bancario e Finanziario.....	pag. 13
10. Considerazioni finali.....	pag. 13

1. Premessa

Il presente documento (di seguito anche il “**Rendiconto**”) fornisce il rendiconto dell’attività di gestione dei reclami, esposti e dei ricorsi avanti all’Arbitro Bancario e Finanziario (“**ABF**”) pervenuti nel corso del 2024 e trattati in coerenza con quanto previsto dalla “*Procedura per la gestione dei reclami e dei ricorsi davanti all’ABF*” (di seguito la “**Procedura**”) approvata il 14.3.2020.

I dati riportati nel presente rendiconto, in linea generale, vengono confrontati con quelli relativi all'intero esercizio riferito al 2023, nonché, in alcuni casi, con quelli dell'intero esercizio del 2022 per dare maggiore profondità ai dati stessi.

L’attività di gestione dei reclami si sostanzia nella predisposizione diretta dei riscontri ai Clienti e all’Autorità di Vigilanza per le posizioni in titolarità di AMCO (di seguito anche la “**Società**”), ovvero gestite da AMCO quale *Servicer* di una SPV, nonché nell’attività di controllo e coordinamento nella gestione dei reclami da parte degli *Special Servicer* relativamente alle posizioni affidate loro in *outsourcing* dalla Società.

La Funzione Reclami - cui è demandata la trattazione dei reclami ed esposti della Banca d'Italia, nonché alla predisposizione delle difese della Società nei procedimenti avanti all’ABF - opera nell’ambito della Direzione Legale e Affari Societari e sino al 24 marzo 2025 è stata composta da due risorse (tra cui il Responsabile della Funzione Reclami¹).

2. Numero dei Reclami

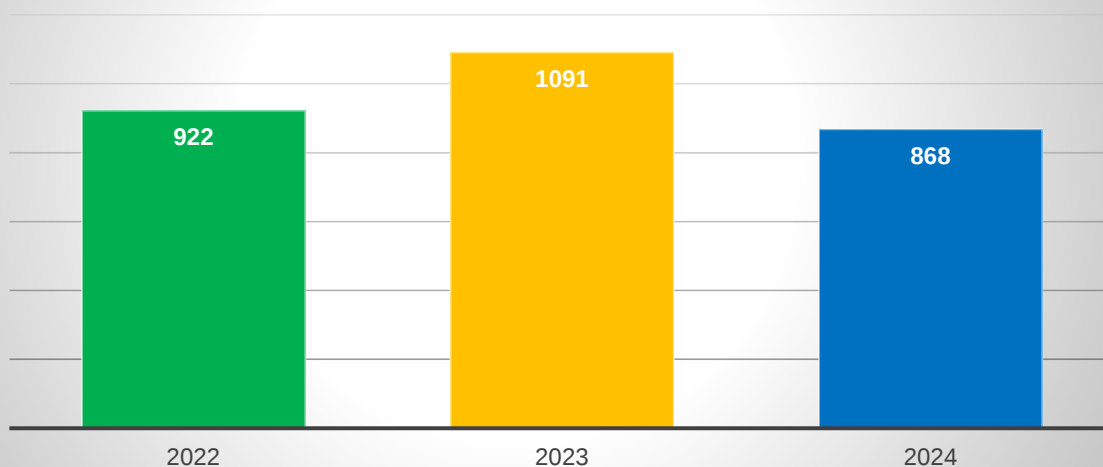
Il Rendiconto conferma con riferimento a tutto lo scorso esercizio la tendenza, già evidenziata in occasione della Relazione Semestrale 2024, alla diminuzione dei reclami ed esposti indirizzati alla Società, rispetto all’esercizio precedente: sono, infatti, **pervenuti nell’anno in esame complessivamente 868 reclami/esposti** rispetto ai **1.091 pervenuti nel 2023 (-20,44%)**.

Il dato registrato nell’esercizio in esame è, invece, di poco inferiore rispetto a quello (**922**) registrato **nel 2022 (- 5,86%)**.

La diminuzione dei reclami/esposti, come rilevato nella Relazione Semestrale 2024, è da ascrivere principalmente alla mancata acquisizione di nuovi portafogli da parte della Società, con la conseguente sensibile diminuzione delle doglianze di origine derivata, cioè, collegate a fatti, comportamenti e/o omissioni ascrivibili alle cedenti.

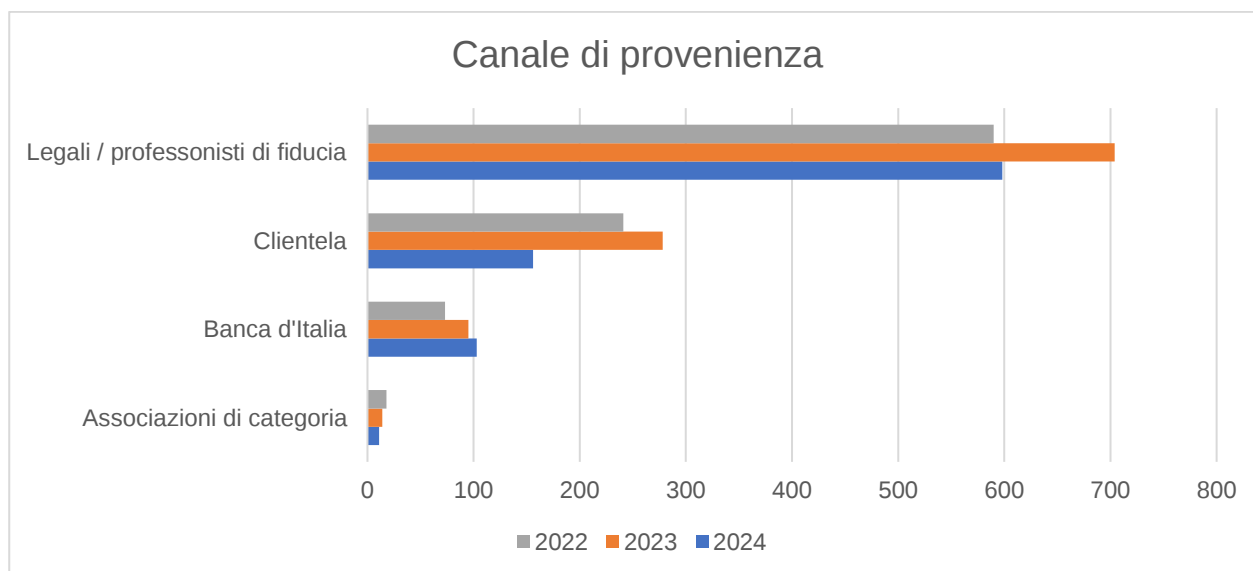
¹ La nomina dell’attuale Responsabile della Funzione Reclami da parte del Consiglio di Amministrazione risale a settembre 2017; la seconda risorsa è stata assunta a giugno 2020. A partire dal 24 marzo 2025, la Funzione Reclami è stata potenziata con l’arrivo di una nuova risorsa.

NUMERO RECLAMI / ESPOSTI RICEVUTI



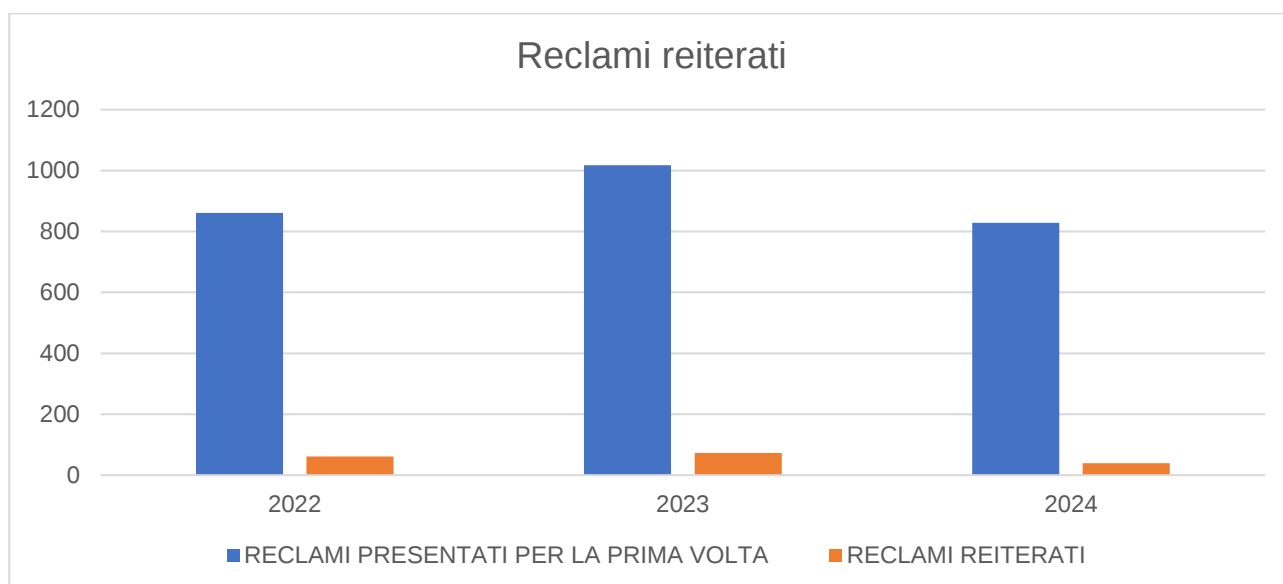
3. Canale di provenienza e periodicità di trasmissione

3.1 Canale di provenienza



Le proporzioni riferite ai diversi canali di provenienza risultano negli anni sostanzialmente invariate (fatta salva la riduzione nel periodo in esame dei reclami/esposti pervenuti attraverso le Associazioni di categoria e un lieve incremento degli esposti pervenuti dalla Banca d'Italia, senza peraltro che tali variazioni siano riconducibili a particolari motivazioni) con una incidenza rilevante del ruolo svolto da legali e/o professionisti di fiducia delle controparti.

3.2 Periodicità trasmissione



I reclami/esposti pervenuti per la prima volta sono stati **829** (pari al **95,51%**) mentre **39** (pari al **4,49%**) sono stati quelli presentati per la seconda/terza volta.

La percentuale dei reclami/esposti reiterati è in diminuzione con il dato registrato sia nel **2023** (pari al **6,69%**), che nel **2022** (pari al **6,62%**).

Il tasso di reiterazione, dunque, si conferma modesto sia per la diminuzione del numero dei reclami/esposti ricevuti nel corso dell'esercizio in esame e sia per la natura spesso strumentale dei reclami in prima istanza, che è stata rilevata in modo puntuale in sede di riscontro, esponendo argomentazioni che hanno lasciato poco spazio alla riproposizione delle doglianze.

4. Ambito di competenza dei reclami/esposti

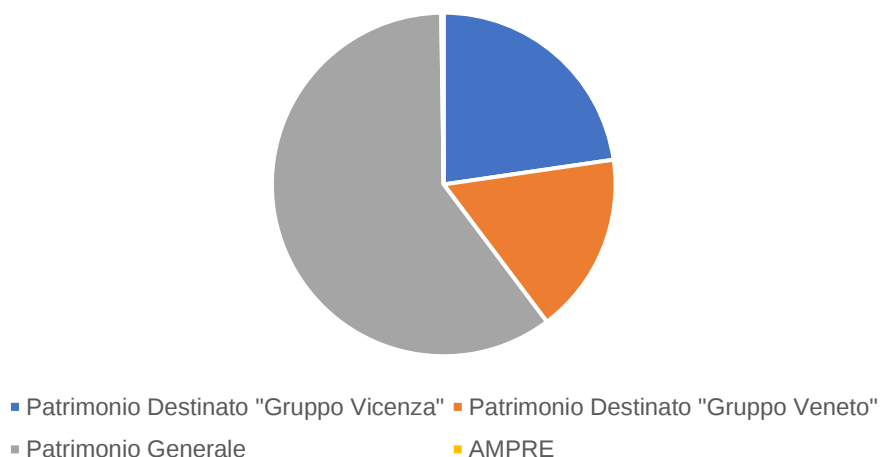
I reclami/esposti aventi ad oggetto contestazioni a valere **sui Patrimoni Destinati²** sono stati **345** (pari al 39,75% di quelli pervenuti), mentre nel 2023 rappresentavano il 44,09%.

Dei reclami/esposti pervenuti, **521**, pari al 60,02%, hanno avuto ad oggetto contestazioni riguardanti **posizioni rientranti nel Patrimonio Generale³**, mentre i restanti **2**, pari allo 0,23% di quelli pervenuti, hanno riguardato il portafoglio AMPRE.

² Nel calcolo sono state ricomprese anche le posizioni ex AMBRA e ex FLAMINIA che a partire dal 1°.4.2021 sono rifluite nei Patrimoni Destinati denominati rispettivamente "Gruppo Vicenza" e "Gruppo Veneto".

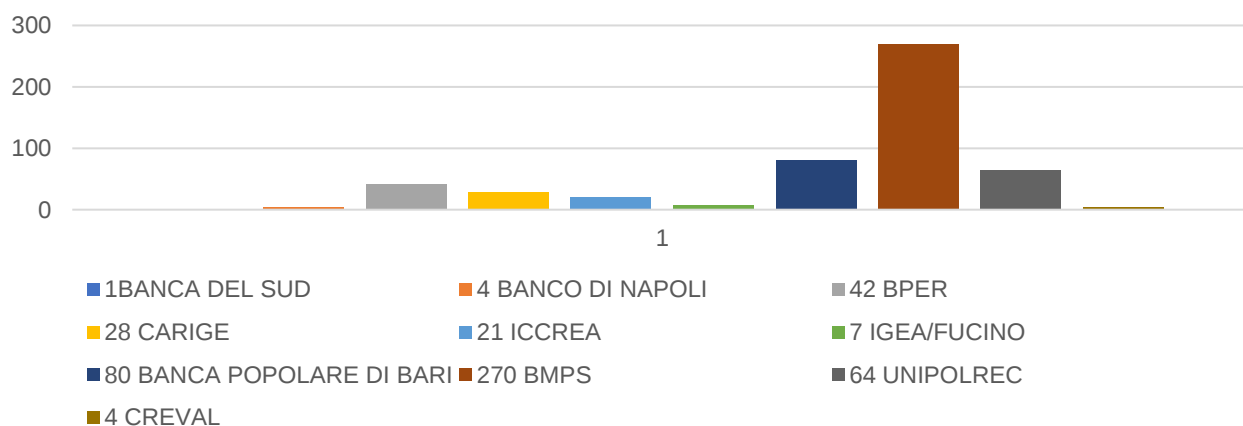
³ Banco di Napoli, CARIGE, CREVAL, Banca Igea/Fucino, Banca Popolare di Bari, Banca Monte dei Paschi di Siena, BANCA DEL SUD, ICCREA, UNIPOLREC e BPER.

Ambito di competenza dei reclami/esposti



Si offre qui di seguito la ripartizione dettagliata del numero dei reclami/esposti che hanno interessato i portafogli riferiti al Patrimonio Generale (**n. 521** reclami/esposti – **pari al 60,02%**):

Suddivisione reclami/esposti per portafogli riferiti al Patrimonio Generale



I numeri sopra riportati riflettono – da un lato – una comprensibile diminuzione (nel **2023** la percentuale dei reclami/esposti riferiti a questi Patrimoni è stata pari al **44,09%**, mentre nel **2022** al **48,70%**) dell'incidenza dei reclami relativi ai Patrimoni Destinati coerente con il *vintage* delle posizioni e – dall'altro – la proporzionalità fra portafogli inclusi nel Patrimonio Generale e la quantità di reclami/esposti presentati.

5. Suddivisione dei reclami per oggetto e tipologia

Gli **868** reclami/esposti pervenuti hanno riguardato nel dettaglio contestazioni a valere su:

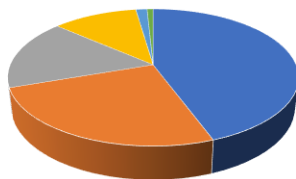
- **Centrale dei rischi (n. 385), pari al 44,35% dei reclami/esposti ricevuti**, con un incremento rispetto alla percentuale (**37,40%**) dei reclami/esposti registrati nel **2023** con riferimento alla medesima

doglianza;

- **Conti Correnti (n. 220), pari al 25,35% dei reclami/esposti ricevuti**, con una minima diminuzione rispetto alla percentuale (25,66%) dei reclami/esposti registrati nel **2023** con riferimento alla medesima doglianza;
- **Fideiussione (n. 98), pari all'11,29% dei reclami/esposti ricevuti**, con una diminuzione rispetto alla percentuale (12,93%) dei reclami/esposti registrati nel **2023** con riferimento alla medesima doglianza;
- **Mutui e finanziamenti (n. 145), pari 16,71% dei reclami/esposti ricevuti**, con una diminuzione rispetto alla percentuale (20,99%) dei reclami/esposti registrati nel **2023** con riferimento alla medesima doglianza;
- **Tardivi e/o mancati riscontri di richieste ex art. 119 TUB (n. 7), pari allo 0,80% dei reclami/esposti ricevuti**, con una minima diminuzione rispetto alla percentuale (1,10%) dei reclami/esposti registrati nel **2023** con riferimento alla medesima doglianza;
- **Ipoteche e pgni (n. 13), pari all'1,50% dei reclami/esposti ricevuti**, con una minima diminuzione rispetto alla percentuale (1,92%) dei reclami/esposti registrati nel **2023** con riferimento alla medesima doglianza.

Il dato complessivo riferito ai reclami/esposti in materia di **Centrale dei Rischi, Conti Correnti e Mutui e Finanziamenti** evidenzia in termini percentuali un lieve incremento rispetto a quello registrato nello stesso periodo del 2023: si passa, infatti, dall'84,05% all'attuale 86,40%.

Suddivisione dei reclami per oggetto e tipologia



- Centrale dei rischi
- Conti Correnti
- Mutui e Finanziamenti
- Fideiussione
- Ipoteche e pgni
- Tardivi e/o mancati riscontri richieste ex art. 119 TUB

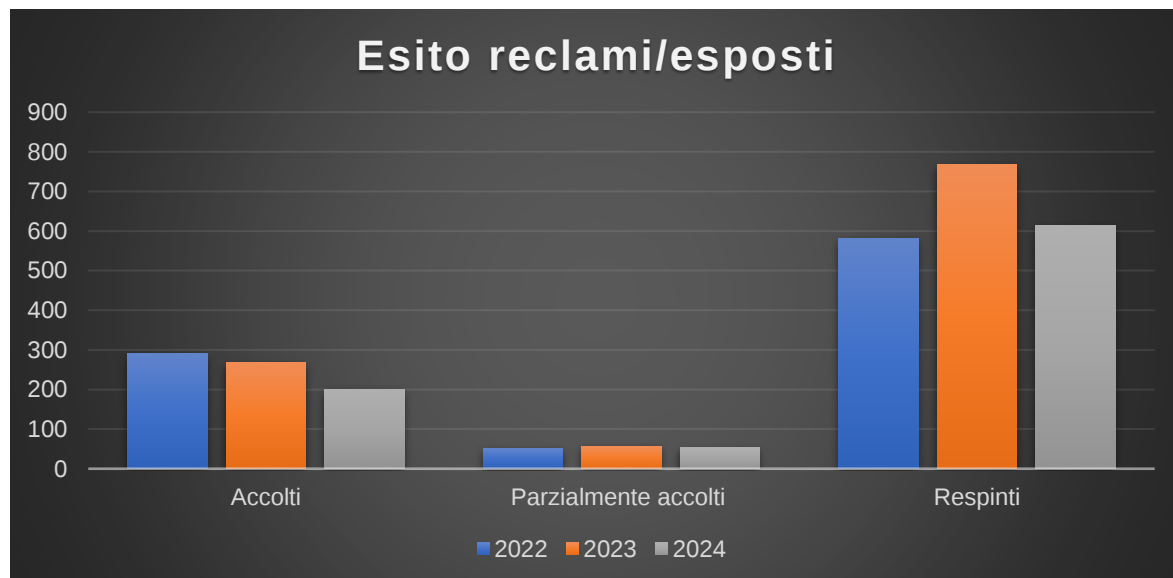
Come evidenziato nello stesso periodo dei due esercizi precedenti, si rileva una “polarizzazione” dei motivi di reclamo sulle suindicate tematiche.

In tale contesto, si registra un incremento in termini percentuali delle contestazioni riferite alla Centrale dei rischi; in questo ambito ha avuto un peso rilevante l'attività di riclassificazione delle posizioni di rischio, che ha originato circa 1/4 dei reclami complessivamente ricevuti nel corso dell'esercizio in esame.

6. Esito dei reclami

614 sono stati i reclami/esposti che sono stati **respinti** (pari al 70,74% di quelli pervenuti), **53** quelli **parzialmente accolti** (pari al 6,10% di quelli pervenuti) mentre **201** sono stati quelli **accolti** (pari al 23,16% di quelli pervenuti).

Si offre qui di seguito un grafico di raffronto con i dati registrati nello stesso periodo nel 2022 e 2023.



I reclami/esposti **respinti** (**614**) hanno avuto ad oggetto contestazioni a valere su: **Centrale dei rischi (n. 250)**; **Conti Correnti (n. 162)**; **Fideiussione (n. 72)**; **Mutui e finanziamenti (n. 114)**; **Tardivi e/o mancati riscontri di richieste ex art. 119 TUB (n. 5)**; **Ipoteche e pegni (n. 11)**.

Con riferimento ai reclami respinti non vi sono stati esborsi della Società a fronte di richieste per complessivi €. 5.761.636,19 a titolo di restituzione di indebito per varie causali (anatocismo, usura, ecc.) ovvero risarcimento danni.

Dei reclami/esposti non accolti nel 2024, **7** (pari all'**1,14 %**) sono stati oggetto di ricorso avanti all'Arbitro Bancario Finanziario; **4** di questi ricorsi si sono conclusi con il rigetto delle domande e la conferma della fondatezza delle argomentazioni rappresentate dalla Società nei riscontri ai reclami e che sono state ribadite nelle difese avanti all'ABF, mentre per i rimanenti **3** ricorsi siamo, invece, in attesa che venga emessa la decisione da parte dei Collegi.

Sempre in relazione ai reclami/esposti respinti, risultano invece promosse complessivamente n. 4 azioni giudiziarie⁴ nei confronti della Società.

⁴ Si tratta, in particolare, della notifica di: (i) ricorso ex art. 700 c.p.c. (successivamente rinunciato dalla ricorrente con compensazione delle spese di lite) riguardante la posizione NDG 770091602; (ii) ricorso ex art. 281 undecies c.p.c., ancora pendente, riguardante la posizione NDG 785050377; (iii) ricorso ex art. 700 c.p.c. riguardante la posizione NDG 770004753, integralmente accolto dal Tribunale di Napoli Nord con condanna di AMCO alla refusione delle spese legali liquidate in Euro 1.600,00 oltre oneri accessori come per legge; (iv) ricorso ex art. 700 c.p.c. riguardante la posizione NDG 770055670 definito con ordinanza del 4.10.2024 che ha dichiarato la cessazione della materia del contendere e condannato la ricorrente a rifondere le spese legali in favore di AMCO liquidate in Euro 832,00 oltre oneri accessori come per legge.

I reclami/esposti **parzialmente accolti** (53, pari al **6,10%** di quelli pervenuti) hanno avuto ad oggetto contestazioni a valere su: **Centrale dei rischi (n. 38); Conti Correnti (n. 3); Fideiussioni (n. 1); Mutui e finanziamenti (n. 10); Tardivi e/o mancati riscontri di richieste ex art. 119 TUB (1).**

Con riferimento ai reclami parzialmente accolti, non risultano promossi né ricorsi ABF, né procedimenti avanti all'Autorità Giudiziaria.

I reclami/esposti totalmente **accolti** (201, pari al **23,16%** di quelli pervenuti) hanno avuto ad oggetto contestazioni a valere su: **Centrale dei rischi (n. 97); Conti Correnti (n. 55); Mutui e finanziamenti (n. 21); Fideiussione (n. 25); Ipoteche e pegni (n. 2); Tardivi e/o mancati riscontri di richieste ex art. 119 TUB (n. 1).**

L'accoglimento parziale e totale dei reclami ha comportato esborsi a carico della Società per complessivi Euro 2.448,98 a titolo di restituzione di indebitato⁵.

Al fine di riassumere gli esiti dei reclami, si riporta una tabella in cui sono riepilogate le sorti che hanno avuto i reclami concernenti **Centrale Rischi, Conti Correnti, Mutui e Finanziamenti e Fideiussioni** che complessivamente rappresentano il **97,70%** dei reclami/esposti ricevuti nello scorso esercizio:

Categoria	Totale reclami/esposti ricevuti	Reclami respinti	Percentuale	Reclami parzialmente accolti	Percentuale	Reclami accolti	Percentuale
Centrale Rischi	385	250	64,94%	38	9,87%	97	25,19%
Conti Correnti	220	162	73,63%	3	1,36%	55	25%
Mutui/Finanziamenti	145	114	78,62%	10	6,87%	21	14,48%
Fideiussioni	98	72	73,47%	1	1,02%	25	25,51%

7. Gestione dei reclami per posizioni affidate agli *Special Servicers*⁶.

Degli 868 reclami/esposti pervenuti, 744 (pari al 85,71% di quelli ricevuti) hanno riguardato posizioni affidate in gestione in *outsourcing*, di cui **520** (pari al 69,89% dei reclami/esposti riguardanti posizioni affidate in *outsourcing*) sono stati gestiti direttamente da AMCO per il coinvolgimento dell'Autorità di vigilanza, ovvero perché riguardanti posizioni appartenenti ai Portafogli di recente acquisizione per i quali AMCO ha mantenuto la gestione diretta del riscontro.

⁵ Si è trattato della restituzione degli interessi pagati in eccesso dalla cliente per la posizione NDG 770082921 – VIRGILIO ALESSANDRA.

⁶ La gestione dei reclami per le posizioni affidate in outsourcing agli Special Servicers è regolata in maniera differente a seconda dei Portafogli di riferimento.

Se da un lato, infatti, per le posizioni riferite ai Patrimoni Destinati "Gruppo Vicenza" e "Gruppo Veneto" i Contratti di Servicing e le Collection Policy prevedono che - ferma restando in ogni caso la preventiva condivisione dell'istruttoria e del riscontro con la Società - i reclami debbano essere istruiti ed evasi direttamente dagli Special Servicers, dall'altro, per i Portafogli riferiti al Patrimonio Generale, la Società ha demandato agli Special Servicers soltanto l'attività istruttoria, mantenendo per sé la gestione del riscontro.

La Società ha, comunque, mantenuto indistintamente per tutti i Portafogli la gestione diretta in relazione a quei reclami/esposti che risultavano indirizzati e/o provenivano dall'Autorità di vigilanza.

La percentuale di doglianze riguardanti posizioni affidate in gestione agli *Special Servicers* risulta, pertanto, in diminuzione rispetto al 2023, quando si era attestata all'86,34%; mentre è aumentata la percentuale di reclami relativi alle posizioni affidate in *outsourcing* che sono stati gestiti direttamente da AMCO (dal 62,53% al 69,89%); tale l'incremento è sicuramente da ricollegare al numero sempre più crescente di posizioni gestite dagli *Special Servicers*.

Di seguito il dettaglio del numero dei reclami ricevuti sulle posizioni gestite dagli SS al 31.12.2024:

SERVICER	Posizioni gestite 2024	N. reclami/esposti	Percentuale rispetto al portafoglio gestito
ADVANCING TRADE S.p.A.	46.037	177	0,38%
CERVED CREDIT MANAGEMENT S.p.A.	18.155	52	0,29%
CREDIT NETWORK FINANCE	4.391	16	0,36%
COVISIAN	24.193	54	0,22%
CRIBIS CREDIT MANAGEMENT SRL	30.926	127	0,41%
DOVALUE S.p.A.	428	17	3,97%
FININT REVALUE S.p.A.	13.481	62	0,46%
IFIS NPL SERVICING S.p.A.	9.534	38	0,40%
INTRUM S.p.A.	1.608	0	0
IQERA ITALIA S.p.A.	17.576	77	0,44%
ITALFONDIARIO S.p.A.	1.481	0	0
PRELIOS S.p.A.	2.298	10	0,44%
GARDANT BRIDGE SERVICING	11.373	45	0,39%
SACE SRV	32	0	0
SI COLLECTION	7.115	16	0,22%
SERVICE CREDIT S.p.A.	14.821	7	0,05%
SPECIAL GARDANT S.p.A.	13.580	46	0,34%
TOTALE	217.029	744	0,34%

Il rapporto fra pratiche in gestione e numero di reclami si mantiene a un livello limitato (0,34%).

L'andamento negli anni delle percentuali di reclami ricevuti e relativi alle posizioni gestite in outsourcing non consente di trarre chiare conclusioni, attesa la sua variabilità e non evidente dipendenza da fattori ben individuabili (ampiezza del portafoglio/comportamenti dei singoli Servicer).

Il numero di reclami accolti e relativi alle posizioni gestite in *outsourcing* rispetto a quello dei reclami complessivamente ricevuti da AMCO appare sostanzialmente coerente con la proporzione fra reclami ricevuti in totale e reclami relativi a posizioni in *outsourcing*, la qual cosa non consente di affermare una maggiore fondatezza di questi ultimi.

A tale ultimo proposito, evidenziamo che, su **201 reclami/esposti complessivamente accolti**⁷, **180** hanno riguardato posizioni affidate in *outsourcing*, pari al 24,19% dei reclami /esposti su posizioni affidate ai *Servicer* e soltanto **55** di questi (pari, dunque, al 30,55% dei reclami accolti con riferimento a posizioni affidate in *outsourcing*) sono quelli che risultano conseguenza di comportamenti omissivi e/o tardivi degli *Special Servicers* (*in primis*, mancate e/o tardive chiusure contabili, cessazione segnalazioni in Centrale dei rischi, intimazione di pagamento inviate a soggetti non coobbligati, ecc.).

La tendenza rispetto al 2023 (in cui sono stati registrati **77** reclami/esposti di questa specifica casistica (pari al 31,17%)) appare in notevole miglioramento, a riprova dell'efficacia delle azioni suggerite e monitorate dalla Funzione Reclami per contenere le contestazioni legate a questa casistica.

8. Tempi di evasione

La Procedura prevede che i gestori Workout/UTP e gli *Special Servicers* segnalino i reclami/esposti entro **3 giorni lavorativi** dalla loro ricezione, al fine di consentire un'adeguata istruttoria e il rispetto dei termini di legge per il riscontro.

I tempi di segnalazione **non** sono stati rispettati in **86** casi (pari al 9,91%) degli **868** reclami/esposti pervenuti; i ritardi nella segnalazione sono diminuiti in termini percentuali (rappresentavano il 14,76% dei casi nel 2023) e inoltre la tardiva segnalazione ha impattato sul mancato rispetto dei tempi di evasione soltanto in **10** casi grazie all'attività attuata tempestivamente dalla Funzione Reclami.

Per quanto concerne i tempi di evasione, i **reclami/esposti riscontrati nel rispetto dei termini di legge sono stati complessivamente 821 (pari al 94,58%)** rispetto agli **868** ricevuti, percentuale che **sostanzialmente non si discosta dal dato registrato nel 2023 (pari al 94,59%)**.

I tempi medi di lavorazione sono pari a circa **57 giorni**, con una diminuzione rispetto al dato registrato nello stesso periodo nel 2023 (58 giorni; 54 giorni il dato riferito all'intero esercizio 2022).

Si confermano, pertanto, le buone prestazioni della Funzione Reclami che, a fronte di un dimensionamento che non è aumentato nel corso del 2024, è riuscita a confermare i risultati dell'esercizio precedente a quello in esame.

⁷ Per il dettaglio si rinvia a quanto illustrato nel par. 6.

9. Ricorsi Arbitro Bancario Finanziario

Nel 2024 sono stati presentati **26 ricorsi** avanti all'ABF (di cui **10** presentati in via "autonoma", e cioè in assenza di un preventivo reclamo) con una diminuzione rispetto al 2023, dove i ricorsi presentati sono stati complessivamente **39**.

Peraltro, allo stato soltanto **23** ricorsi sono stati definiti, di cui **1** è stato **parzialmente accolto** e **22** sono stati integralmente **respinti**.

Per il ricorso parzialmente accolto, la Società ha effettuato esborsi per complessivi Euro 10.100,00 a titolo di restituzione per indebito e spese di procedura⁸.

La percentuale dei ricorsi ABF rispetto ai reclami/esposti respinti si attesta quindi al **2,99%**, (**1,84%** se non si considerano i ricorsi presentati in assenza del preventivo reclamo) con una diminuzione rispetto alla percentuale registrata nel corso del 2023 (3,57%).

Quanto precede, unitamente alla limitata rilevanza del fenomeno della riproposizione dei reclami, conferma che quelli presentati in prima istanza presentano spesso carattere strumentale e che la qualità dei riscontri forniti dalla Funzione Reclami ha consentito di contenere la reiterazione delle doglianze in ogni sede.

10. Considerazioni finali

Come prima considerazione, si rileva che le evidenze riferite all'intero 2024 confermano quanto emerso nel primo semestre e, cioè, una progressiva riduzione delle doglianze riferite alla omessa e/o tardiva esecuzione di adempimenti conseguenti all'estinzione dell'esposizione debitoria a seguito di accordi a saldo e stralcio ovvero di adempimento di un piano concordatario o, ancora, nonostante un ordine giudiziale di cancellazione/rettifica delle segnalazioni.

Infatti, le contestazioni riconducibili agli omessi/tardivi adempimenti - in particolare riferiti a posizioni gestite da parte degli Special Servicer – risultano complessivamente pari al 30,55% dei reclami/esposti accolti, registrando così un miglioramento rispetto al dato registrato nel 2023 (pari al 31,17%).

Si conferma, dunque, l'efficacia dell'opera di sensibilizzazione svolta della Funzione Reclami e rivolta sia nei confronti delle Direzioni di Business (in particolare *Special Servicer* e *Outsourcing Manager*) e finalizzata all'adozione di misure monitoraggio dell'esecuzione di tali adempimenti, sia nei confronti degli Uffici competenti (Team Anagrafe e Segnalazioni, Team Amministrazione Crediti, Segreteria Crediti), fin dalla registrazione dei reclami/esposti affinché tali adempimenti siano eseguiti nei termini o, comunque, entro tempistiche ridotte e tali da evitare reclami da parte dei clienti.

Le doglianze in materia di Centrale dei rischi rappresentano la contestazione più rilevante e, come evidenziato al par. 5, è aumentata in termini percentuali rispetto al dato registrato nel 2023.

⁸ Si tratta della posizione ADACA SRL – NDG 768049206: il Collegio ABF di Napoli, con la decisione 1559/2025, ha stabilito che le somme da restituire alla società correntista – in forza dei principi stabiliti nella sentenza n. 2293 del 17.10.2022 del Tribunale di Torre Annunziata per il ricalcolo del saldo del conto corrente – devono essere corrisposte solidalmente da BPB e AMCO. La ADACA ha successivamente acconsentito di definire bonariamente la vicenda, accettando l'importo di complessivi Euro 20.000,00, di cui Euro 10.000,00 a carico di AMCO, oltre al rimborso del 50% delle spese di procedura in favore dell'ABF (pari ad Euro 100,00).

Ciò è da ascrivere al fatto che una parte rilevante di queste contestazioni (circa 1/4) sono state originate dall'attività di aggiornamento dello status (classificazione a sofferenza) di talune posizioni⁹.

Nonostante il numero di risorse dedicate sia rimasto invariato anche nel corso del 2024 – aspetto che, specie in periodi di elevata concentrazione di scadenze¹⁰, non consente di assicurare un costante e adeguato controllo di tutte le fasi di gestione dei reclami/esposti - il processo di gestione dei reclami risulta comunque ben presidiato.

Sotto questo profilo, le risorse dedicate alla trattazione dei reclami/esposti e ricorsi ABF, profondendo notevoli sforzi, hanno contribuito ad integrare le attività istruttorie compiute dai gestori e causate da carenza documentale, così come si sono premurate di specificare e suggerire per tempo, fin dalla registrazione del reclamo, agli *Special Servicers* e ai gestori interni quali iniziative intraprendere per il completamento dell'istruttoria, ovvero quali adempimenti eseguire in conseguenza dell'accoglimento del reclamo.

Quanto precede, oltre all'obiettivo di limitare possibili effetti negativi economici per la Società, persegue altresì quello, altrettanto rilevante, di evitare eventuali ricadute reputazionali.

⁹ Va rilevato, tuttavia, che il 75,50% delle doglianze si sono rivelate infondate, evidenziando così la correttezza dell'attività svolta dalla Società.

¹⁰ Si segnala che per n. 3 ricorsi ABF, la Società si è avvalsa della collaborazione di professionisti esterni per la redazione delle difese.

APRILE 2025 - Responsabile della Funzione Reclami - Luigi Di Noia -

