



## RENDICONTO RECLAMI ANNO 2018

### 1) INFORMAZIONI GENERALI

PrestitoSi Finance S.p.A., ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato per la gestione dei reclami della clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti oltre ad essere un obiettivo fondamentale della propria mission, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato. A tal proposito, il processo di gestione dei reclami è stato impostato nell'ottica non solo di adempiere alle disposizioni vigenti, ma di trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei servizi prestati e dei processi aziendali.

A tali considerazioni si aggiunge anche la preziosa evidenza segnaletica che i reclami dei clienti possono avere nei confronti dell'operato dei collaboratori della rete di vendita e della correttezza dei comportamenti adottati.

Le valutazioni oggetto della presente rendicontazione sono effettuate con riferimento all'anno solare, precisando che un reclamo si considera composto quando è stato ritenuto superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente, in quanto il mediatore o l'istituto erogante ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il Cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio. Si ritiene altresì composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il Cliente.

### 2) ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI

L'analisi dei reclami ricevuti nel 2018 tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail o telegramma da clienti o potenziali clienti che PrestitoSi Finance S.p.A. ha messo in contatto con banche o istituti finanziari per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.

**Nel corso del 2018 non è pervenuto nessun reclamo**



**Sede Legale**  
Via Circonvallazione Clodia 163/171 – 00195 Roma (Rm)  
06/69313493

**Direzione Generale**  
Via Aniense 2 – 20124 Milano (Mi)  
☎ 02/22198600

**Direzione Operativa**  
Via Misericordia 21 – 83029 Solofra (Av)  
0825/583785 – fax 0825/535986

### 3) RICORSO A MECCANISMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

Laddove l'esito del reclamo non abbia soddisfatto completamente la richiesta avanzata dal Cliente, la PrestitoSi Finance S.p.A. ha fornito indicazioni in merito al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR), che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Il cliente può eventualmente presentare i propri reclami tramite posta ordinaria, raccomandata A.R., posta elettronica certificata, fax, e-mail all'indirizzo:

PRESTITOSI FINANCE SPA  
Via Circonvallazione Clodia 163/171  
00195 Roma (RM)  
e-mail: [reclami@prestitosi.it](mailto:reclami@prestitosi.it)  
pec: [prestitosi@legalmail.it](mailto:prestitosi@legalmail.it)

Si provvederà a dare risposta alla Clientela entro il termine massimo di 30 giorni, come da normativa per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari.

In caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari: per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure chiedere presso la Sede o consultare il sito della stessa [www.ifiver.it](http://www.ifiver.it) nella sezione "Documentazione" sottosezione "Trasparenza" selezionando "Guida pratica Arbitro Bancario Finanziario".