



PrestitoSi[®]
Finance S. p. A.

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2019



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.

La presente relazione, redatta dal responsabile ufficio reclami della PrestitoSi Finance Spa, è stata predisposta al fine di fornire una rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela al mediatore creditizio, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel corso dell'anno 2019.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come prescritto dalla normativa vigente.

2) ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti alla società di mediazione creditizia, da parte della clientela, **n° 1 reclamo** relativo ad una richiesta di finanziamento dietro cessione del quinto dello stipendio.

Il reclamo ha avuto ad oggetto la seguente tematica:

Merito creditizio: il motivo del reclamo ha riguardato la mancata concessione del finanziamento da parte dell'istituto finanziatore per carenza di merito creditizio.

L'Ufficio reclami della PrestitoSi Finance Spa ha fornito puntuale riscontro al reclamo pervenuto spiegando le ragioni di rigetto o di accoglimento.

3) RICORSO A MECCANISMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

Laddove l'esito del reclamo non abbia soddisfatto completamente la richiesta avanzata dal Cliente, l'Ufficio Reclami della 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.

Solofra 24.01.2020

PrestitoSi Finance Spa

Ufficio Reclami