



PrestitoSi[®]
Finance S. p. A.

**RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI
RECLAMI
ANNO 2021**



1) Premesse

Il presente documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2021, così come indicato dalle disposizioni della Banca D'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", che prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi all'attività di mediazione creditizia.

2) Informazioni di carattere generale.

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 **2021**. Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 60 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come prescritto dalla normativa vigente.

A tal proposito il mediatore creditizio PrestitoSi Finance Spa ha messo a disposizione della clientela, sia sul sito internet che presso tutti i suoi punti operativi, **un'informativa** chiara ed esaustiva sulle modalità di trattamento dei reclami. Sul tema specifico, inoltre, in ottemperanza alla Comunicazione OAM 27/2020 del 29/10/2020, il mediatore creditizio ha chiarito alla clientela di **non aderire al sistema stragiudiziale dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Pertanto, laddove la clientela non fosse soddisfatta della risposta fornita all'esito del reclamo, potrà rivolgersi direttamente all'autorità giudiziaria competente o avvalersi del procedimento per la risoluzione stragiudiziale delle controversie (mediazione presso soggetto autorizzato) ai sensi dell'art. 5 comma 1-bis del d.lgs. 28/2010

2) Analisi dei reclami pervenuti

Nel corso dell'anno **2021** sono pervenuti alla società di mediazione creditizia **n° 2 reclami**.

I due reclami pervenuti hanno avuto ad oggetto le seguenti tematiche:

Richieste documentali (copia contratti di finanziamento e/o polizze abbinate)

L'Ufficio reclami della PrestitoSi Finance Spa, per quanto di sua competenza, ha fornito puntuale riscontro a tutti i reclami pervenuti motivando le ragioni di rigetto o di accoglimento. I tempi di evasione dei reclami si attestano su una media di 10/15 giorni.

3) Ricorso ai 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. Come sopra chiarito, nel corso dell'anno 2021, la società di mediazione ha precisato alla clientela, riportandolo nella parte finale del riscontro, che non aderisce al sistema di risoluzione dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Si segnala che a seguito dei reclami gestiti nessun contenzioso è stato attivato dalla clientela, indice di soddisfazione per le soluzioni adottate e per i riscontri forniti.

Solofra 30.01.2022

PrestitoSi Finance Spa
Responsabile Gestione
Ufficio Reclami