

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

I. Premesse.

Il presente documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami pervenuti al mediatore creditizio nel corso dell'**anno 2022**, così come indicato dalle disposizioni di Banca D'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti". Tali disposizioni prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

II. Informazioni di carattere generale.

PrestitoSi Finance Spa 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 fattore importante per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale. A tal proposito, il processo di gestione dei reclami è stato improntato non solo nell'ottica di adempiere alle disposizioni vigenti, ma anche di trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei servizi prestati dall'azienda. 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 distributiva.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel corso dell'**anno 2022**. Da un punto di vista operativo i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al reclamante entro 60 giorni liberi dalla data di ricezione degli stessi.

A tal riguardo il mediatore creditizio PrestitoSi Finance Spa ha messo a disposizione della clientela, sia sul proprio sito internet che presso tutti i suoi punti operativi aperti al pubblico, **un'informativa** sulle modalità di presentazione e trattamento dei reclami. All'interno dell'informativa il mediatore creditizio, in ottemperanza alla comunicazione OAM 27/2022, ha precisato alla clientela **di non aderire al sistema stragiudiziale dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**.

III. Analisi dei reclami pervenuti.

Si segnala che nel corso **dell'anno 2022** sono pervenuti al Responsabile Gestione Reclami **N° 2 reclami** aventi ad oggetto le seguenti problematiche:

Prodotto Finanziario di riferimento	Oggetto del reclamo	N° reclamo
Cessione del Quinto	Richiesta di conteggio estintivo e chiarimenti su operatività "a distanza"	1
Non definito	Segnalazione pagina Facebook non riconducibile al mediatore creditizio	1

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

Si segnala che a seguito dei reclami gestiti nessun contenzioso è stato attivato dai clienti, indice di soddisfazione per il riscontro fornito.

La trattazione dei reclami ha rappresentato un efficace rimedio alle problematiche segnalate, senza la necessità di attivazione di qualsiasi ulteriore fase di contenzioso giudiziale o stragiudiziale, con conseguente risparmio in termini di costi e tempi a tutto vantaggio sia della clientela.

Milano 12 gennaio 2023

PrestitoSi Finance Spa
Ufficio Reclami