

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2023

I. Premesse.

Il presente documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami pervenuti al mediatore creditizio nel corso dell'**anno 2023**, 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 2023**. 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 2023** sono pervenuti al Responsabile Gestione Reclami **N° 7 reclami**. Il numero dei reclami pervenuti nel 2023 ha registrato un aumento del 250% rispetto al 2022, in cui risultano pervenuti 2 reclami.

A seconda dell'esito, i reclami sono suddivisi in:

- Accolti: 3¹
- Accolti parzialmente: 0
- Non accolti: 4

Di seguito si fornisce una ripartizione in tabella basata sull'oggetto dei reclami:

¹ Di cui n. 1 reclamo in fase di definizione al 31.12.2023

Prodotto Finanziario di riferimento	Oggetto del reclamo	Reclami ricevuti	Reclami accolti
Mutuo	Eccessive lungaggini nel corso dell'istruttoria della richiesta di mutuo	2	1
Cessione del quinto	Trasparenza	1	1
Non definito	Richieste in materia di dati personali	2	0
Mutuo	Commissioni di mediazione	1	1
Cessione del quinto	Altre motivazioni	1	0

PrestitoSi Finance Spa, secondo quanto previsto dalla normativa, è tenuto a rispondere, sia in caso di fondatezza, sia in caso di infondatezza del reclamo, entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

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 24 giorni lavorativi.

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

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2023 è risultata coerente con lo sviluppo dell'operatività di PrestitoSi Finance Spa ed ha permesso al mediatore creditizio di sostenere esborsi di importi contenuti per la loro risoluzione.

Solofra lì 2 gennaio 2024

PrestitoSi Finance Spa

Ufficio Reclami