

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2024

I. Premesse.

Il presente documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami pervenuti al mediatore creditizio nel corso dell'**anno 2024**, 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 2024**. 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 sul proprio sito internet e 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 2024** sono pervenuti al Responsabile Gestione Reclami **Nº 4 reclami**. Il numero dei reclami pervenuti nel 2024 ha registrato una diminuzione del 42,86% circa rispetto al 2023, in cui risultano pervenuti 7 reclami.

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

- Accolti: 0
- Parzialmente accolti: 0
- Respinti: 4

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

| Prodotto Finanziario di riferimento | Oggetto del reclamo | Reclami ricevuti | Reclami accolti |
|-------------------------------------|--|------------------|-----------------|
| Cessione del quinto | Trasparenza/Corretta prospettazione importi da restituire in caso di estinzione anticipata | 2 | 0 |
| Non definito | Richieste in materia di trattamento dati personali | 2 | 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 5 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 2024 è risultata coerente con lo sviluppo dell'operatività di PrestitoSi Finance Spa.

Solofra lì 3 gennaio 2025

PrestitoSi Finance Spa

Ufficio Reclami