

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2021

Prestitalia S.p.A., nel corso del 2021, ha proseguito nel costante miglioramento dei livelli di soddisfazione della Clientela, attraverso un consistente impiego di risorse ed in allineamento alla politica istituzionale del Gruppo Intesa Sanpaolo in termini di gestione dei reclami.

Per gestire queste istanze, Prestitalia mette a disposizione della Clientela molteplici canali di comunicazione: dalla casella di posta elettronica (ordinaria e certificata), al fax, alla posta ordinaria.

In Prestitalia la gestione dei reclami è affidata ad una struttura specializzata e separata dalle funzioni aziendali che curano la commercializzazione dei prodotti alla Clientela, proprio al fine di valutare in modo imparziale le richieste dei Clienti.

Anche nel corso dell'esercizio 2021 Prestitalia ha perseguito gli obiettivi di trasparenza, correttezza e qualità delle relazioni con la propria Clientela, in conformità degli orientamenti di vigilanza espressi da Banca d'Italia, al fine di adottare gli eventuali interventi necessari di adeguamento e miglioramento nell'attività di gestione delle controversie.

I **reclami** pervenuti a Prestitalia nel 2021 sono stati complessivamente **5.228** (il 33,61% in meno rispetto al 2020 – cfr. Tav n. 1).

L'analisi delle motivazioni sottostanti i reclami conferma che la voce principale è rappresentata dalle richieste di ristoro dei costi non goduti a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento (95,73%).

Le altre principali tematiche oggetto di reclamo sono l'usura (1,17%) e i ritardi nel rimborso rate, rilascio documentazione ed erogazione (cfr. Tav n. 2).

Nel corso del 2021 Prestitalia ha chiuso, complessivamente, 5.346 reclami con una percentuale di accoglimento delle istanze dei reclamanti pari al 61,50%.

I tempi medi di risposta si confermano ampiamente nel rispetto della normativa vigente, pari a 11 giorni di calendario.

Completano il quadro delle controversie non giudiziarie pervenute nel 2021, complessivamente in calo del 33,07% rispetto all'anno precedente, **3.080** repliche, **826** ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, **130** istanze di Mediazione, **15** richieste di negoziazione assistita e **32** esposti all'Autorità di Vigilanza.

I ricorsi all'ABF hanno registrato una diminuzione del **55,45%** rispetto al 2020.

La principale tematica contestata rimane, anche in questo caso, la richiesta di ristoro degli oneri non goduti (98,71%).

MODALITA' E CANALI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

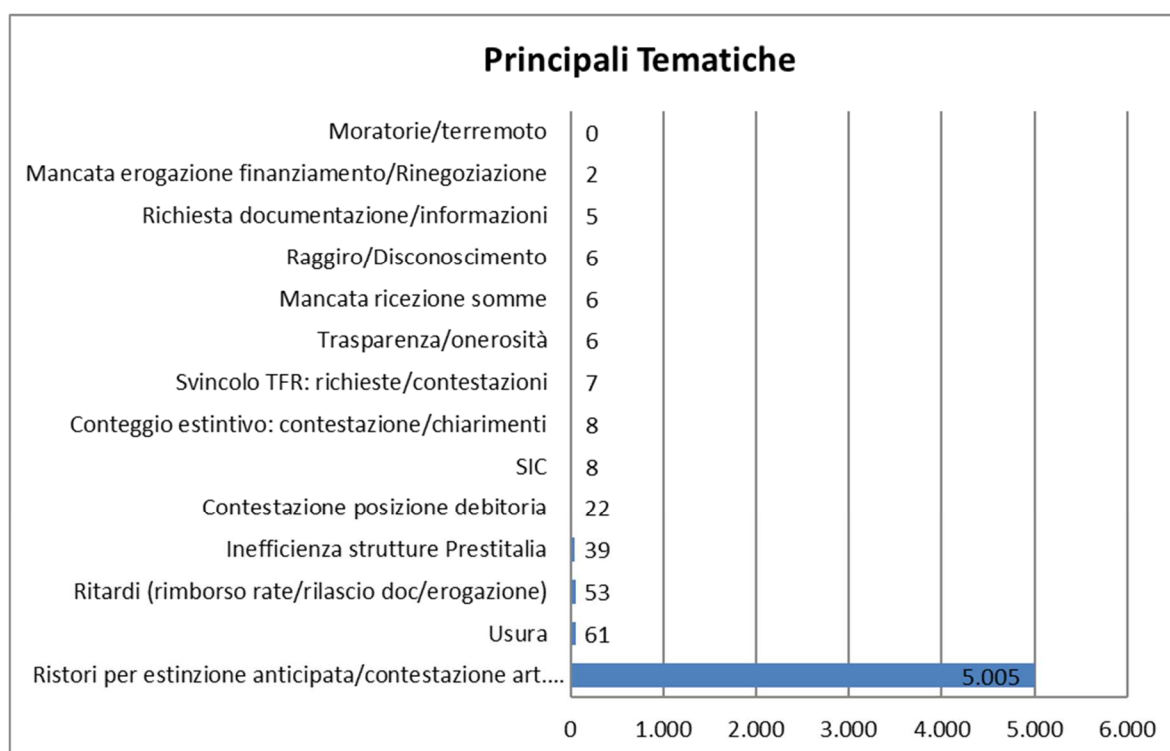
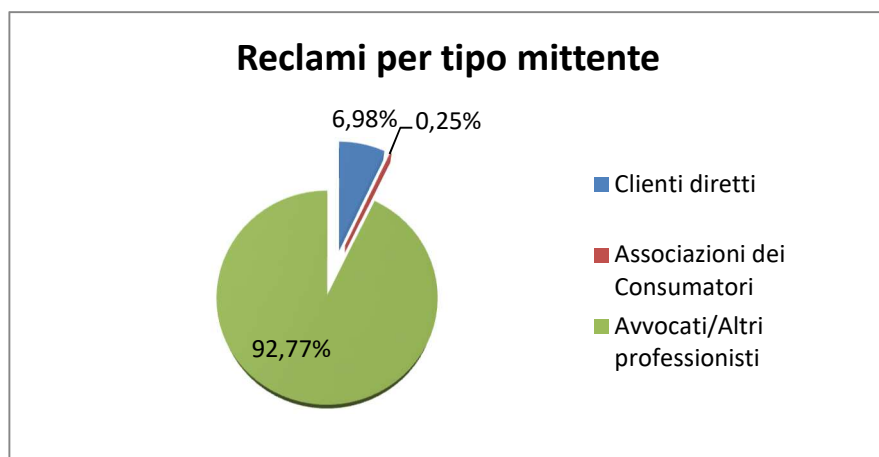
In linea con la normativa sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Gruppo Intesa Sanpaolo sono stati messi a disposizione della Clientela tutti i possibili canali di comunicazione.

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni a Prestitalia può:

- trasmetterle (tramite lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per **posta ordinaria** a:
Prestitalia SpA, "Servizio Affari Societari, Legale e Reclami" - Via Stoppani 15, - 24121 Bergamo BG;
- inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 035.0861699;
- inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata reclami.prestitalia@pec.intesasanpaolo.com, oppure alla casella ordinaria reclami@prestitalia.it.

MONITORAGGIO DEI RECLAMI – ANNO 2021 – TAVOLE DI DETTAGLIO
Tav n. 1 – Dettaglio per tipologia di reclamo

Tipologia reclami	N° reclami pervenuti nel 2021	N° reclami pervenuti nel 2020	Var % 2021/2020
Ordinario	5.228	7.875	-33,61%
Privacy	0	0	0,0%
Totale reclami	5.228	7.875	-33,61%

Tav n. 2 – Dettaglio per motivazioni sottostanti al reclamo

Tav n. 3 – Dettaglio per mittente del reclamo


Tav n. 4 – Dettaglio per esito del reclamo

