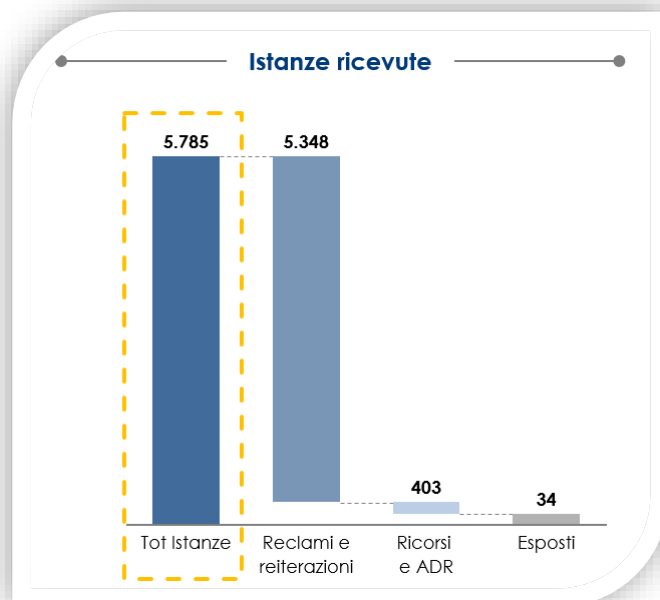


Rendiconto attività di gestione
dei reclami
2022

Nel 2022 Prestitalia ha ricevuto complessivamente **5.785** istanze (-38% rispetto al 2021): 5.348 reclami e reiterazioni della clientela, 403 Ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e 34 esposti ad Autorità di vigilanza, con una diminuzione del 38% rispetto al 2021.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

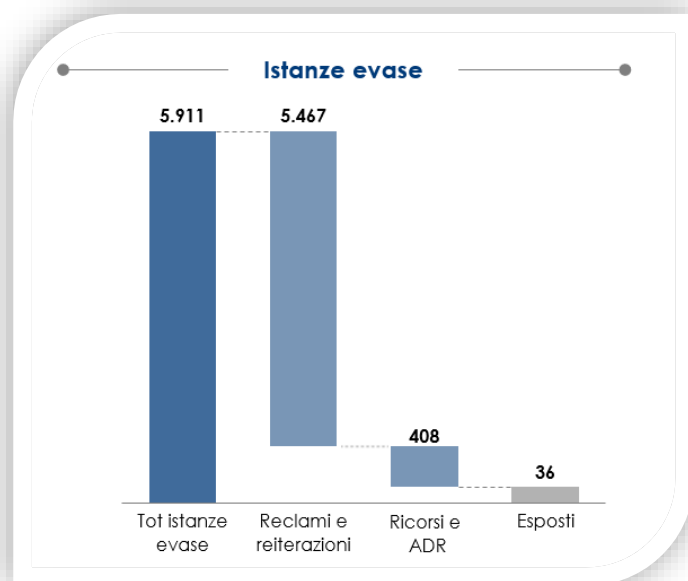


Le istanze della clientela di Prestitalia sono riconducibili tutte alla Macrocategoria 'Finanziamenti'.

Le istanze sono quasi totalmente riferibili a richieste di rimborso oneri per estinzione anticipata del finanziamento (91,57% dei reclami), il cui trend in calo è legato all'adozione di policy di ristori proattivi. A questo riguardo si segnala che il 23 dicembre 2022, la Corte Costituzionale italiana ha dichiarato costituzionalmente illegittimo il cosiddetto 'DL Sostegni' laddove stabiliva un limite temporale al diritto del consumatore di recuperare le spese up-front dei prestiti rimborsati in anticipo, secondo la 'Sentenza Lexitor' dell'UE del 2019. Di conseguenza, è probabile che i reclami aumentino significativamente nel 2023.

Istanze evase

Nel 2022 sono state evase **5.911** istanze della clientela: **5.467** reclami e reiterazioni della clientela (di cui 3.252 non accolti o che non hanno dato luogo ad esborsi e 1.910 che hanno portato a un esborso complessivo di circa € 2 milioni), **408** ricorsi ADR (di cui 243 accolti con esborso per circa € 420.000) e **36** esposti.



Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in **14** giorni di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su servizi bancari e finanziari (contro i 60 previsti dalla normativa).

Tipo reclamo	Tempi medi di lavorazione (gg calendario)	Termine massimo previsto dalla normativa (gg calendario/lavorativi)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	14	60 cal