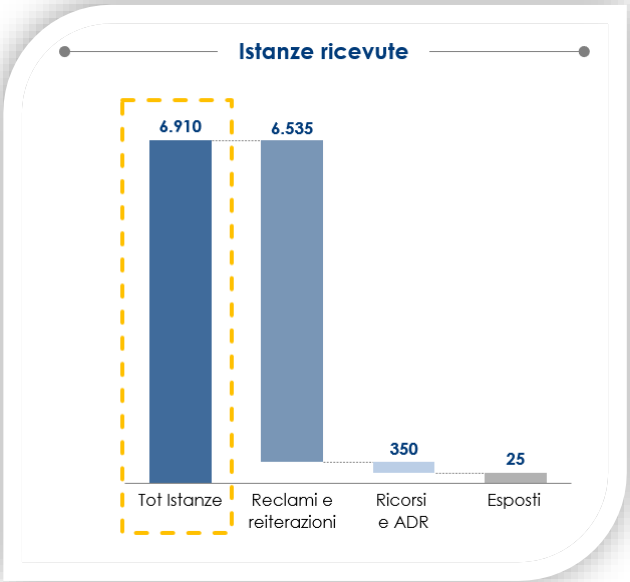
PRESTITALIA

Rendiconto attività di gestione dei reclami

2023

Nel 2023 Prestitalia ha ricevuto complessivamente **6.910** istanze (+19% rispetto al 2022): 6.535 reclami e reiterazioni della clientela, 350 Ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e 25 esposti ad Autorità di vigilanza.

Istanze registrate con focus per categoria di prodotto

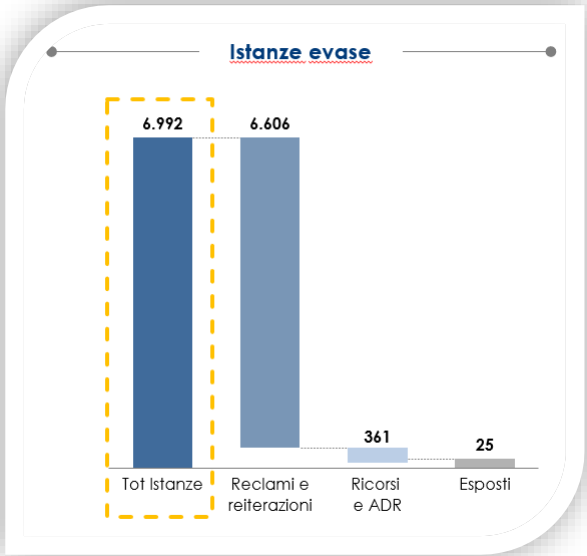


Le istanze della clientela di Prestitalia sono riconducibili tutte alla Macrocategoria 'Finanziamenti'.

Le istanze sono quasi totalmente riferibili a richieste di rimborso oneri per estinzione anticipata del finanziamento (97% dei reclami). 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.

Istanze evase

Nel 2023 sono state evase **6.992** istanze della clientela: **6.606** reclami e reiterazioni della clientela (di cui 4.500 non accolti o che non hanno dato luogo ad esborsi e 2.106 che hanno portato a un esborso complessivo di circa € 1.8 milioni), **361** ricorsi ADR (di cui 96 accolti con esborso per circa € 96.000) e **25** esposti.



Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in **11** 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)**
Servizi bancari e finanziari (ORD)	11	60