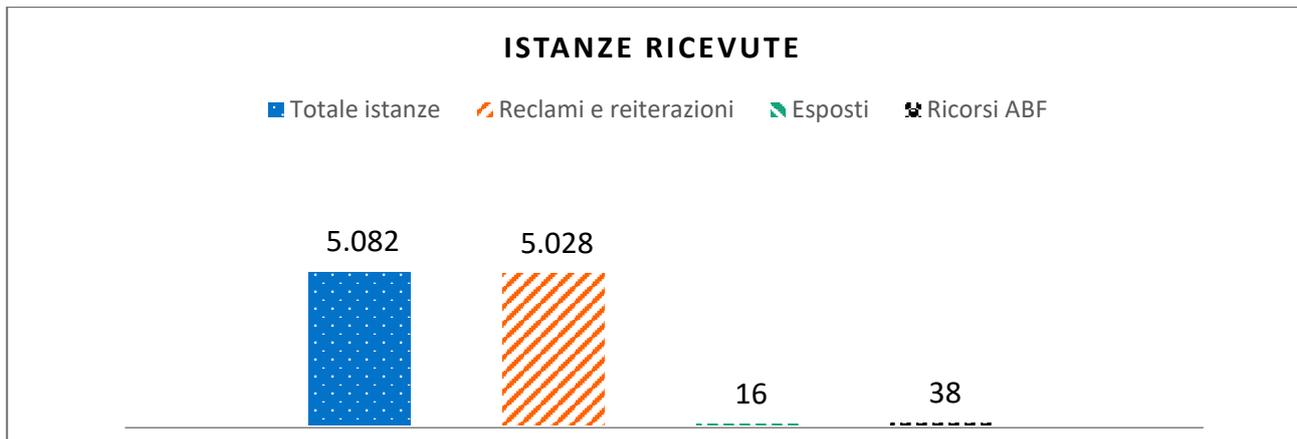


## Rendiconto attività di gestione dei reclami 2024

Nel 2024 Prestitalia ha ricevuto complessivamente 5.082 istanze: 5.028 reclami e reiterazioni della clientela, 16 esposti ad Autorità di vigilanza e 38 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), con una diminuzione del 23% rispetto al 2023.

### Istanze registrate

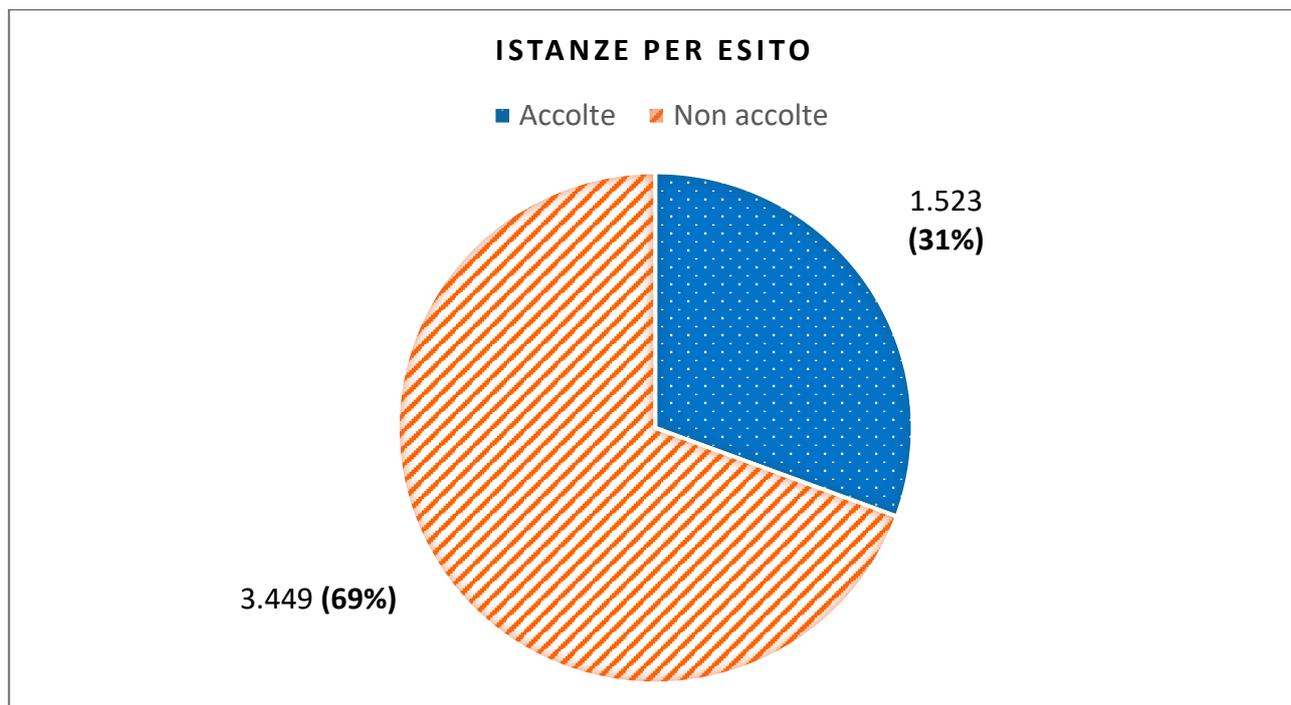
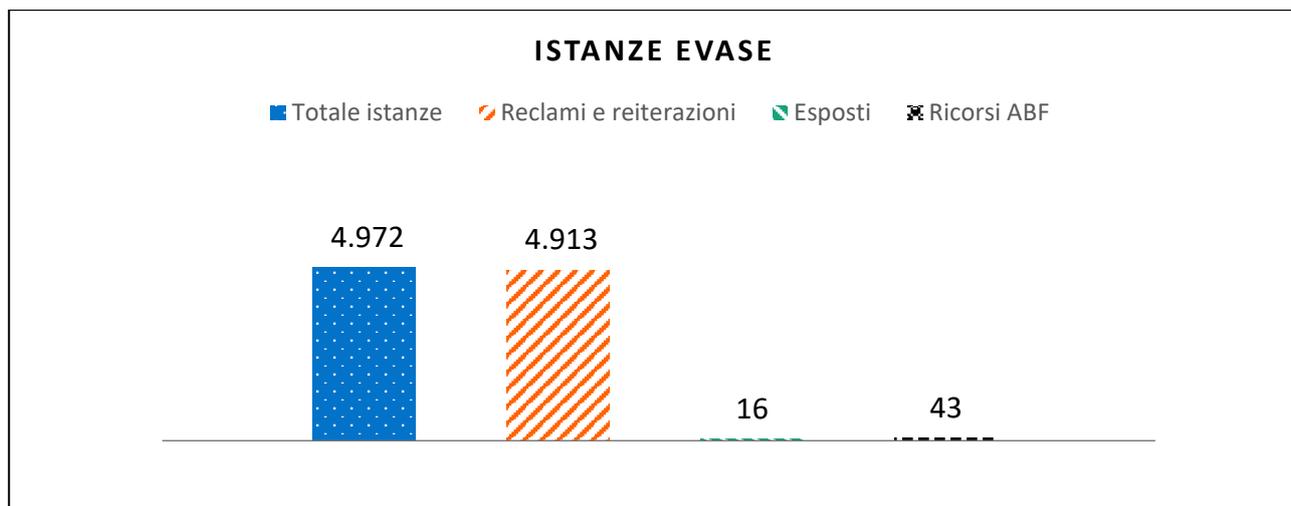


Le istanze della clientela di Prestitalia sono riconducibili tutte alla Macrocategoria 'Finanziamenti'.

Le istanze sono quasi totalmente riferibili a richieste di rimborso oneri per estinzione anticipata del finanziamento (96% dei reclami), il cui trend in calo è legato all'aggiornamento delle policy di rimborso adottate nel corso degli anni da Prestitalia secondo criteri proattivi, recependo le indicazioni normative e giurisprudenziali. Si segnala inoltre che la maggior parte delle contestazioni riguarda format contrattuali risalenti nel tempo.

## Istanze evase

Nel 2024 sono state evase 4.972 istanze della clientela: 4.913 reclami e reiterazioni della clientela (di cui 3.422 non accolti, 208 accolti senza dar luogo ad esborsi e 1.283 accolti con erogazione di esborsi), 16 esposti e 43 ricorsi ABF (di cui 22 accolti con esborso). L'importo complessivo di rimborso risulta in deciso calo rispetto al 2023.



## Tempi di lavorazione

---

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano conformi alle previsioni delle normative di riferimento, attestandosi in 9 giorni di calendario dalla data del pervenimento a Prestitalia (contro i 60 giorni previsti dalla normativa in ordine ai servizi bancari e finanziari).

### Tabella dei tempi di lavorazione dei reclami

TIPO DI RECLAMO	TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE (GG CALENDARIO)	TERMINE MASSIMO PREVISTO DALLA NORMATIVA (GG CALENDARIO)
Servizi bancari e finanziari (ORD)	9	60

---