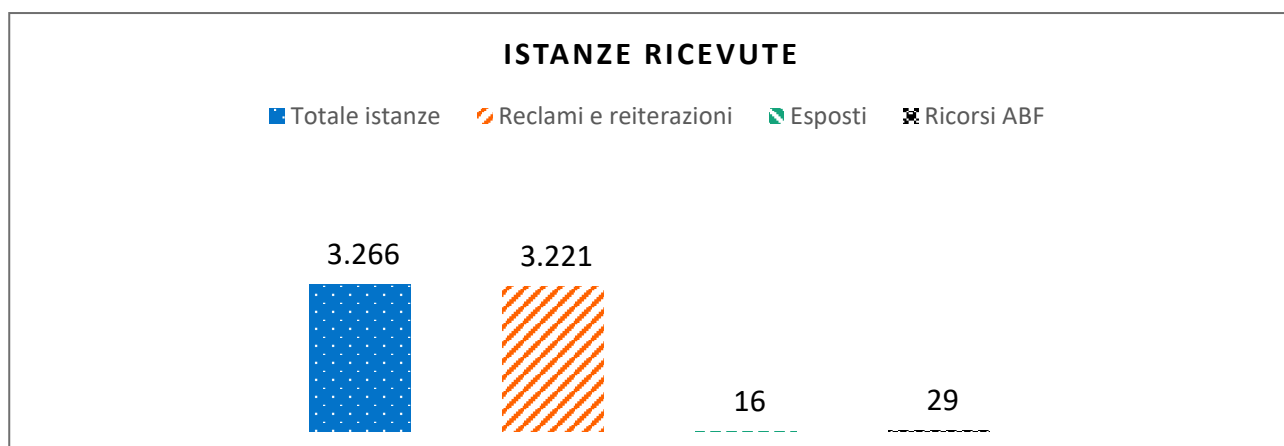


Rendiconto attività di gestione dei reclami 2025

Nel 2025 Prestitalia ha ricevuto complessivamente 3.266 istanze: 3.221 reclami e reiterazioni della clientela, 16 esposti ad Autorità di vigilanza e 29 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), con una diminuzione del 36% rispetto al 2024.



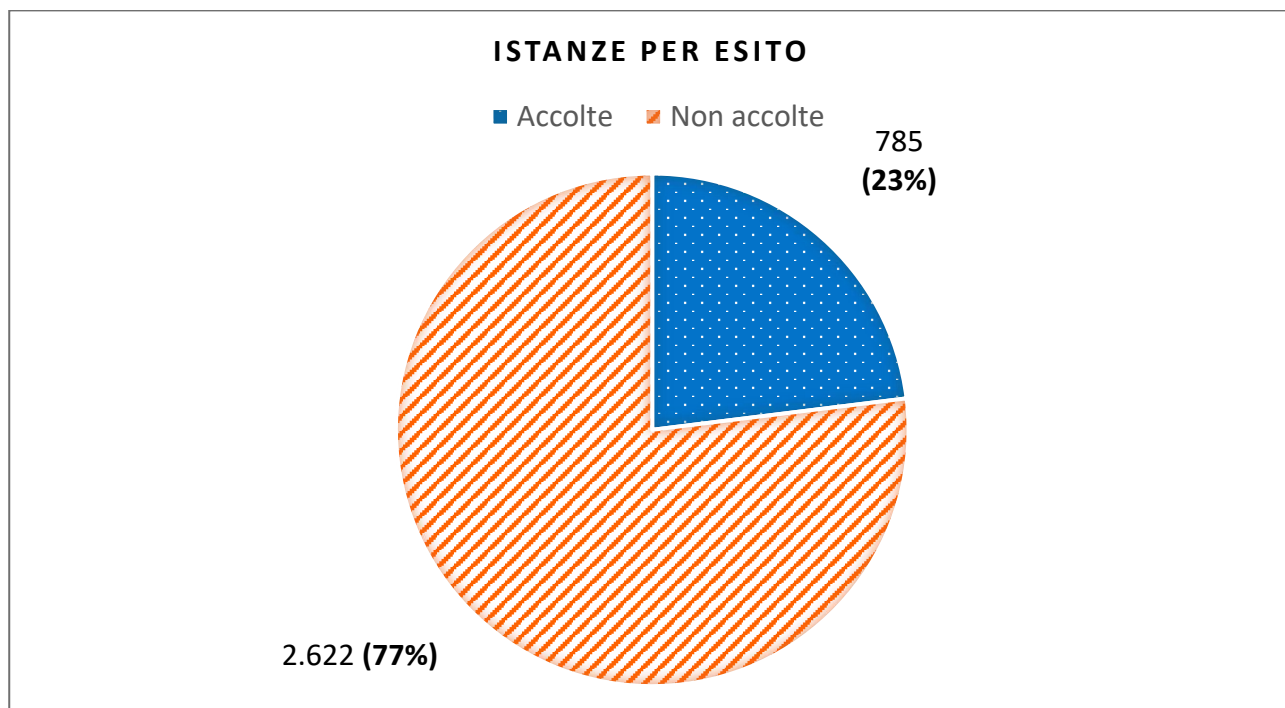
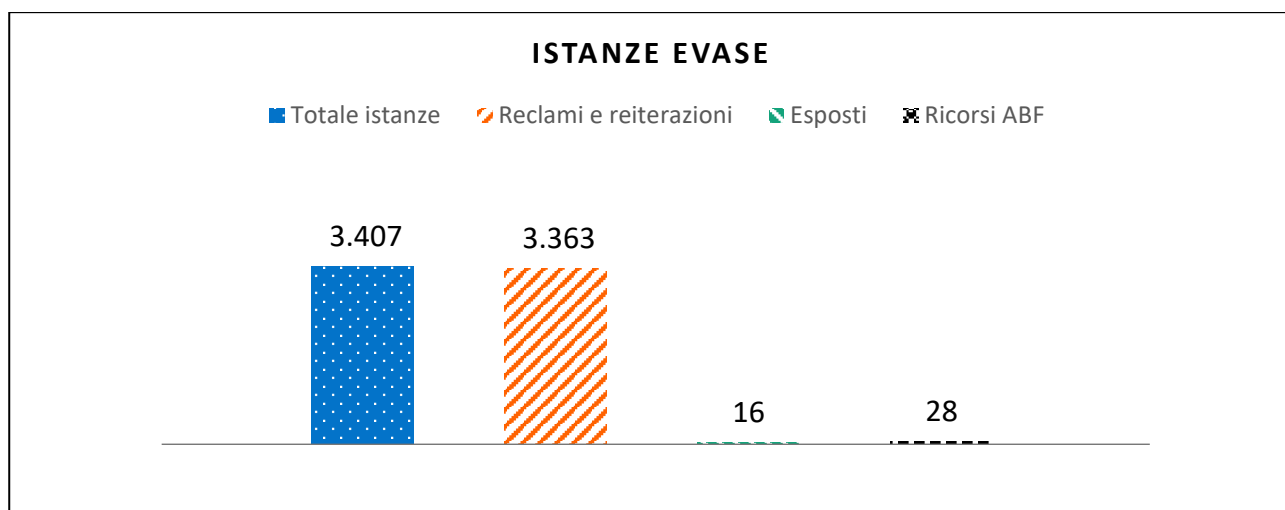
Istanze registrate

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 (94% dei reclami), il cui trend in significativo 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 2025 sono state evase 3.407 istanze della clientela: 3.363 reclami e reiterazioni della clientela (di cui 2.594 non accolti, 19 accolti senza dar luogo ad esborsi e 750 accolti con erogazione di esborsi), 16 esposti e 28 ricorsi ABF (di cui 7 accolti con esborso). L'importo complessivo di rimborso risulta in deciso calo rispetto al 2024.



Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano conformi alle previsioni della normativa 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
