



**RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI  
ANNO 2022**

Il Gruppo Prestiamoci S.p.A., formato da Prestiamoci S.p.A e dalla controllata Pitupay S.p.A, pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediario e clienti"* e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il Gruppo Prestiamoci, nell'ottica di un'aderenza costante rispetto alle prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza, che si traduce nella definizione delle migliori strutture per offrire alla clientela un servizio ottimale, ha pertanto elaborato un'opportuna procedura per la gestione dei reclami, secondo quanto previsto dalla citata normativa.

La procedura, elaborata per venire incontro alle esigenze della clientela, garantisce di poter comunicare con il Gruppo Prestiamoci senza indugio, al fine di risolvere eventuali problematiche che possano essersi verificate nel corso del rapporto.

L'efficace gestione del Reclamo riveste per il Gruppo Prestiamoci una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Il Gruppo Prestiamoci, in ottemperanza con le richieste della Banca d'Italia, ha individuato un Responsabile dedicato alla trattazione dei reclami, che agisce in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella sezione *"Trasparenza"* disponibile tramite il sito web di Prestiamoci ([www.prestiamoci.it](http://www.prestiamoci.it)).

Il Gruppo Prestiamoci è tenuto a fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa.

Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del **2022**, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alla Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia) ed agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali, in particolare, l'Arbitro Bancario Finanziario nei confronti del Gruppo Prestiamoci.

Nel corso dell'anno **2022** sono stati complessivamente registrati **67** reclami, di cui:

- **1** esposto a Banca d'Italia
- **1** Esposto al Garante Privacy
- **1** ricorso ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

#### Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2022

Dettaglio Clienti Gruppo Prestiamoci	Nr.
Richiedenti	64
Prestatori vs Prestiamoci	3
Prestatori vs Pitupay	0
<b>TOTALE</b>	<b>67</b>

Motivazione	Nr.
Declino richiesta di prestito	28
Data privacy	1
Utilizzo sito e richiesta informazioni	2
Segnalazione Banche Dati	13
Acquisto quote mercato secondario	1
Accesso documenti	2
Recupero crediti	2
Requisiti base	1
Altro	4
Contenzioso	13
<b>TOTALE</b>	<b>67</b>

#### Dettaglio gestione dei reclami

Motivazione	Nr.
-------------	-----

Accolti/parzialmente accolti	15
Non accolti	42
In corso Contenzioso legale	10
<b>TOTALE</b>	<b>67</b>

Le email di chiarimento sulla motivazione di declino sono pari a circa il 42% del totale delle richieste.

Tutti i casi sono stati indagati, analizzati e chiusi in una media di 9 giorni circa dalla comunicazione.

Si evidenzia che nessun reclamo è stato avanzato nei confronti della controllata Pitupay S.p.A.