



## **RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023**

La società Prestiamoci S.p.A.<sup>1</sup> e la controllata Pitupay S.p.A, pongono il cliente al centro della propria attenzione impegnandosi a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; è attribuita 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.

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 Prestiamoci senza indugio, al fine di risolvere eventuali problematiche che possano essersi verificate nel corso del rapporto.

L'efficace gestione del Reclamo riveste per Prestiamoci una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnalativo 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.

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)).

Prestiamoci è tenuta 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 **2023**, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi.

---

<sup>1</sup> Nel corso del mese di ottobre 2023, la società è stata acquisita da Banca Valsabbina S.c.p.a. entrando a far parte dell'omonimo Gruppo Bancario.

**Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2023**

<b>Dettaglio Clienti</b>	<b>Nr.</b>
Richiedenti vs Prestiamoci	94
Prestatori vs Prestiamoci	20
Pitupay	1
<b>TOTALE</b>	<b>115</b>

<b>Motivazione</b>	<b>Nr.</b>
Declino richiesta di prestito	44
Data privacy	7
Accesso Utilizzo Sito	3
Segnalazione Banche Dati	17
Accesso documenti	2
Recupero crediti	8
Recupero credito poco efficiente	2
Requisiti base	1
Altro	22
Poco Rendimento	1
Lentezza Allocazione	1
Contenzioso	2
Richiesta Recesso	1
Troppi Prestiti Ritardi Inesigibili	1
Conteggi Estintivi	3
<b>TOTALE</b>	<b>115</b>

**Dettaglio gestione dei reclami**

<b>Motivazione</b>	<b>Nr.</b>
Accolti/parzialmente accolti	22
Non accolti	87
In corso Contenzioso legale	6
<b>TOTALE</b>	<b>115</b>

Le email di chiarimento sulla motivazione di declino richieste di prestito sono pari a circa il 38% del totale delle richieste.

Si osserva altresì che, considerato che, nel corso del 2023, sono pervenute 8.777 richieste di finanziamento, di cui concretizzate 1.075, l'impatto percentuale dei reclami è stato pari all' 1,31% del totale richieste pervenute.

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