



## **RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2025**

**Prestiamoci S.p.A.** - Sede legale e operativa: Via Luigi Cadorna, 69 - 20055 Vimodrone (MI) – Capitale sociale: Euro 5.531.605,75 i.v. – Cod. fiscale e P. IVA: 09800370018 – REA: MI-2048775 - Intermediario iscritto all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB (c.d. "Albo Unico") con n. iscr. 208 (cod. 33608) – Iscritto alla sezione D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (RUI) con il n° 000606348 in data 17/07/2018 – Società sottoposta al controllo e alla vigilanza di Banca d'Italia e dell'IVASS e appartenente al Gruppo Bancario Banca Valsabbina - Contatti: telefono 02 3594 8784 – PEC [prestiamoci@legalmail.it](mailto:prestiamoci@legalmail.it) – [info@prestiamoci.it](mailto:info@prestiamoci.it) – [www.prestiamoci.it](http://www.prestiamoci.it)

La società Prestiamoci S.p.A. e la società Pitupay S.p.A, facenti parte del Gruppo Bancario Banca Valsabbina, 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 Intermediari 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.

La scrivente, 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.

L'efficace gestione del reclamo riveste 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.

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)) al seguente link: [Reclami - ABF - Prestiamoci](#).

Alla ricezione del reclamo, si istruisce la debita istruttoria al fine di fornire una risposta chiara ed esaustiva, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa.

Se il reclamo verrà ritenuto fondato e quindi accolto totalmente o parzialmente, Prestiamoci o Pitupay risponderà per iscritto il cliente, indicando le misure che si adotteranno per la composizione della controversia e relativa tempistica necessaria per la soluzione del problema segnalato, laddove non fosse immediata.

Qualora il reclamo fosse ritenuto non fondato, vi sarà un riscontro scritto nel quale verranno esposte le ragioni della determinazione, con l'indicazione della facoltà di ricorrere a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Si ricorda che nel link sopra citato sono riportate anche le specifiche relative alle modalità di ricorso ai sistemi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sempre nella medesima sezione sono consultabili i Rendiconti dei precedenti anni e le guide *"ABF in parole semplici"* e *"Guida all'utilizzo del Portale ABF"*.

Nel presente documento si forniscono, quindi, le informazioni relative alla gestione, nel corso del **2025**, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi.

### Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2025

<b>Dettaglio Clienti</b>	<b>Nr.</b>
Richiedenti vs Prestiamoci	23
Prestatori vs Prestiamoci	1
Pitupay	-
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>

<b>Scomposizione reclami – class. ABI</b>	<b>Nr.</b>
Finanziamenti	5
Segnalazione SIC	17
Altro	2
Servizi incasso e pagamento	-

<b>Motivazione</b>	<b>Nr.</b>
Declino richiesta di prestito	2
Segnalazione Banche Dati	17
Recupero crediti- recesso posizione - scarso rendimento	1
Finanziamento – assimilazione a finalizzato	2
varie	2
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>

I reclami accolti/parzialmente accolti sono n.4 su n. 24 pervenuti.