

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2010

(redatto in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia del 29.07.2009

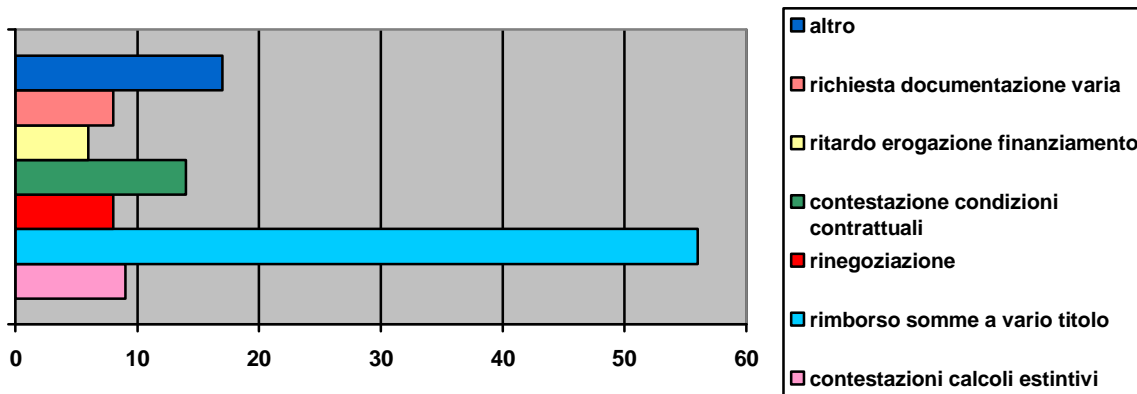
"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i.)

La Società, in conformità alle linee guida del Gruppo UBI Banca e nell'ottica di costante miglioramento della relazione commerciale, pone particolare attenzione alla gestione dei reclami formali e delle manifestazioni di insoddisfazione avanzate dalla Clientela.

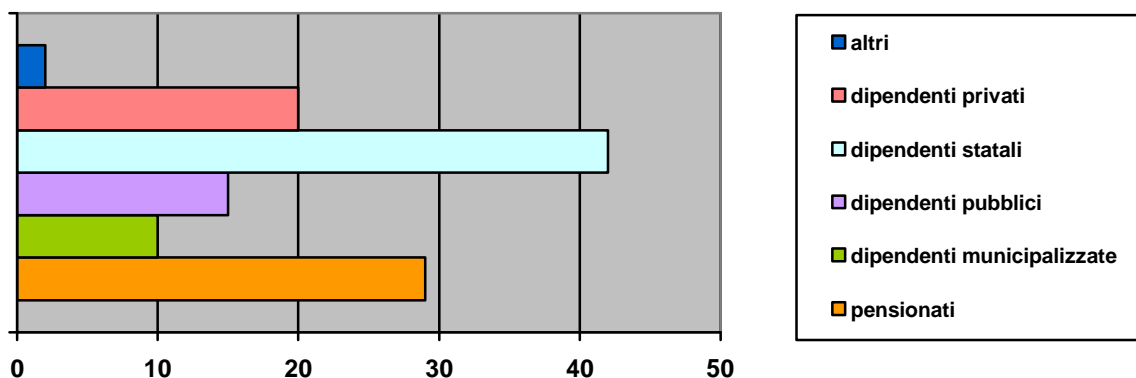
A far data dal mese di settembre 2010, in esito all'intervenuta revisione dell'assetto organizzativo aziendale, le attività di gestione ed evasione dei Reclami formulati dalla Clientela sono attribuite all'unità specifica denominata "Staff Affari Legali, Societari e Reclami", a diretto riporto della Direzione Generale.

Di seguito si riporta un riepilogo, per motivazione e tipologia di finanziamento, dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2010. Totale reclami pervenuti: n. 116, dei quali n.3 inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario e n.5 all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

RECLAMI PER MOTIVAZIONE



RECLAMI PER TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO



Informazioni utili: la Clientela può presentare le proprie contestazioni alla Società scrivendo a Prestitalia S.p.A. - Staff Affari Legali, Societari e Reclami, Via Ostiense n. 131/L 00154 Roma, nonché inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@prestitalia.it o una comunicazione al numero di fax 06-48977343.

La Prestitalia S.p.A. aderisce all'Istituto dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) al quale la Clientela, qualora non soddisfatta, potrà rivolgersi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie utilizzando la modulistica pubblicata nel sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it o disponibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia, nonché sul sito internet www.prestitalia.it. Per ulteriori informazioni è possibile consultare la Guida Pratica ABF reperibile agli stessi indirizzi.

Ai sensi del D.lgs. 28/2010 e della relativa disciplina attuativa di cui al Regolamento Ministeriale n. 180/2010 per chi intendesse promuovere anche nei confronti degli intermediari finanziari una causa legale avente ad oggetto, tra gli altri, i contratti bancari e finanziari è in vigore l'obbligo di ricorrere preventivamente a un procedimento di mediazione come disciplinato dal predetto D.lgs. (c.d. "condizione di procedibilità") o, in alternativa e previo reclamo all'intermediario, anche al procedimento di cui all'art. 128bis del D.lgs. 385/1993 davanti all'Arbitro Bancario Finanziario.

Prestitalia S.p.A.

Sede Legale e Direzione Amministrativa: Via Ostiense, 131/L - 00154 Roma Tel. 06 4203221 (r.a.) - Fax 06 42012264 (r.a.) Call Center 800 262626 - www.prestitalia.it - Società avente socio unico - Appartenente al Gruppo Bancario

Unione di Banche Italiane, in breve Gruppo UBI Banca - Albo dei Gruppi Bancari n° 3111.2 - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Unione di Banche Italiane s.c.p.a - Capitale Sociale Euro 46.385.482 i.v. - C. Fisc. e R.I.

Rm 01464750668 - P. IVA 05889861000 R.E.A RM n° 932748 - Elenco generale n° 31065 ex art. 106 D.Lgs. 385/93 e iscritta Elenco speciale ex art.107 D.Lgs. 385/93 - Codice ABI 32334.5