

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2019

Prestitalia S.p.A., nel corso del 2019, ha proseguito nel costante miglioramento dei livelli di soddisfazione della Clientela, attraverso un consistente impiego di risorse ed in allineamento alla politica istituzionale del Gruppo UBI Banca in termini di gestione dei reclami. L'analisi approfondita delle motivazioni sottostanti alle contestazioni ha consentito di far emergere importanti punti d'attenzione per il progressivo miglioramento dei processi e delle modalità di erogazione dei servizi offerti alla Clientela.

Per gestire queste segnalazioni, Prestitalia mette a disposizione della Clientela molteplici canali di comunicazione: dalla casella di posta elettronica (ordinaria e certificata), al fax, alla posta ordinaria.

In Prestitalia la gestione dei reclami è affidata ad una struttura specializzata e separata dalle funzioni aziendali che curano la commercializzazione dei prodotti alla Clientela, proprio al fine di valutare in modo imparziale le richieste dei Clienti.

Anche nel corso dell'esercizio 2019 Prestitalia ha perseguito gli obiettivi di trasparenza, correttezza e qualità delle relazioni con la propria Clientela, in conformità degli orientamenti di vigilanza espressi da Banca d'Italia, al fine di adottare gli eventuali interventi necessari di adeguamento e miglioramento nell'attività di gestione delle controversie.

I **reclami** pervenuti a Prestitalia nel 2019 sono stati complessivamente **8.706** (il 20,34% in meno rispetto al 2018 – cfr. Tav n. 1).

L'analisi delle motivazioni sottostanti i reclami conferma che la voce principale è rappresentata dalle richieste di ristoro dei costi/commissioni *recurring* dei finanziamenti non godute a seguito dell'estinzione anticipata del prestito (86,45%). Le altre principali tematiche oggetto di reclamo sono l'usura (6,02%) e la richiesta di documentazione/informazioni (5,12%) (cfr. Tav n. 2). Solo l'8,82% delle pratiche contestate a Prestitalia è riferito a contratti stipulati successivamente all'aprile del 2012, indice di una buona offerta commerciale, consolidatasi negli anni.

I reclami risultano trasmessi per il 5,74% dei casi direttamente dal Cliente, per lo 0,29% tramite l'assistenza di Associazioni di Consumatori, per il 93,97% da Studi legali o Professionali (cfr. Tav n. 3). Nel corso del 2019 Prestitalia ha chiuso, complessivamente, **8.849** reclami con una percentuale di accoglimento delle istanze dei reclamanti pari al 61%, leggermente superiore rispetto al tasso di accoglimento del 2018, pari al 56,9%. I tempi medi di risposta si confermano ampiamente nel rispetto della normativa vigente, pari a 19 giorni di calendario (cfr. Tav n. 4).

Completano il quadro delle controversie pervenute nel 2019, complessivamente in calo del 18% rispetto all'anno precedente, **3.453** repliche, **2.297** ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, **192** istanze di Mediazione, **29** richieste di negoziazione assistita e **39** esposti all'Autorità di Vigilanza.

I ricorsi all'ABF hanno registrato una diminuzione del **26,2%** rispetto al 2018. La principale tematica contestata rimane, anche in questo caso, la richiesta di ristoro degli oneri non goduti (97%).

MODALITA' E CANALI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

In linea con la normativa sulla trasparenza e con i principi guida adottati dal Gruppo UBI sono stati messi a disposizione della Clientela tutti i possibili canali di comunicazione.

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni a Prestitalia può:

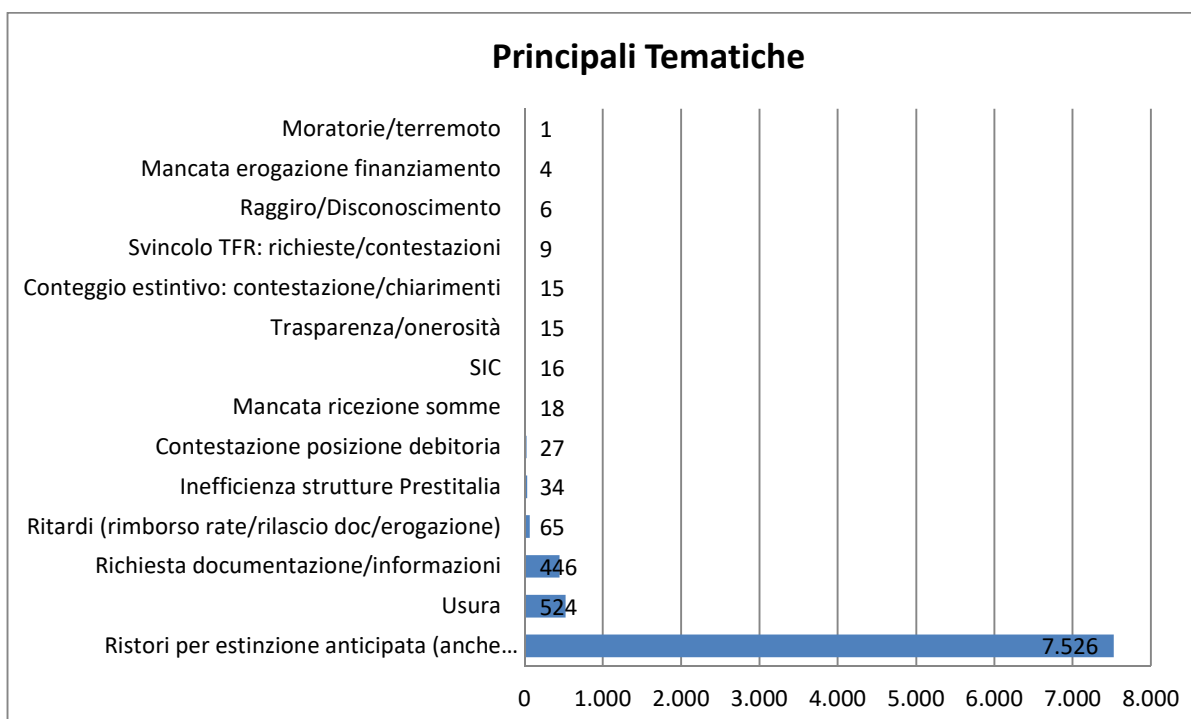
- trasmettere la formalizzazione (lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per **posta ordinaria** a: **Prestitalia SpA, "Supporto Direzione Generale e Reclami" - Via Stoppani 15, - 24121 Bergamo BG;**
- inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 035.0861699;
- inviare un messaggio di **posta elettronica** alla casella certificata reclami.prestitalia@pecgruppoubi.it, oppure alla casella ordinaria reclami@prestitalia.it.

MONITORAGGIO DEI RECLAMI – ANNO 2019 – TAVOLE DI DETTAGLIO

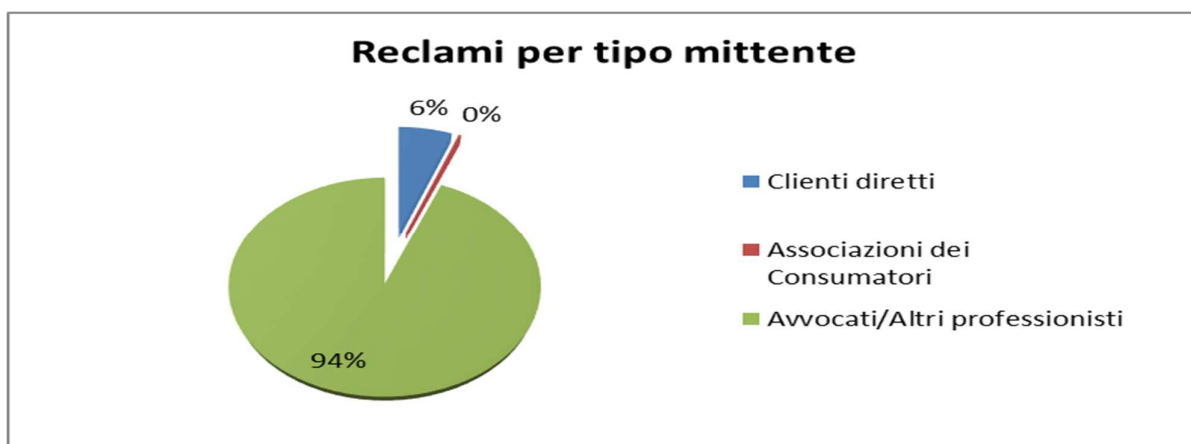
Tav n. 1 – Dettaglio per tipologia di reclamo

Tipologia reclami	N° reclami pervenuti nel 2019	N° reclami pervenuti nel 2018	Var % 2018/2017
Ordinario	8.706	10.929	-20,34%

Tav n. 2 – Dettaglio per motivazioni sottostanti al reclamo



Tav n. 3 – Dettaglio per mittente del reclamo



Tav n. 4 – Dettaglio per esito del reclamo

