

## RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

Prestitalia S.p.A., nel corso del 2017, ha proseguito il 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 consente di far emergere importanti punti d'attenzione per il progressivo miglioramento dei processi e delle modalità d'erogazione dei servizi offerti alla Clientela.

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

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

Nel corso dell'esercizio 2017 Prestitalia S.p.A. ha costantemente 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, anche al fine di adottare tutti gli eventuali interventi necessari di adeguamento e di miglioramento nell'attività di gestione delle controversie.

I **reclami** formalizzati pervenuti a Prestitalia S.p.A. nel 2017 sono stati complessivamente **10.750**, evidenziando un calo del 4,4% rispetto al 2016 (cfr. Tav n. 1).

L'analisi delle motivazioni sottostanti il notevole afflusso di 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 (93%) del prestito.

Le altre principali tematiche oggetto di reclamo sono la richiesta di documentazione (3%), i ritardi amministrativi (1,4%) e l'usura (1%) (cfr. Tav n. 2).

Al riguardo, si rileva che solo il 4,2% delle pratiche contestate a Prestitalia S.p.A. è riferito a contratti stipulati successivamente all'aprile del 2012, indice di una attuale buona offerta commerciale. Inoltre l'incidenza dei reclami sul totale dei contratti di finanziamento in essere si conferma contenuta e stabile.

Si evidenzia che i reclami sono stati trasmessi per il 7% dei casi direttamente dal Cliente, per il 4% tramite l'assistenza di Associazioni di Consumatori e per l'89% tramite Studi Legali o Professionali (cfr. Tav n. 3).

Completano il quadro delle controversie pervenute nel 2017 **3.668** repliche, **3.276** ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, **338** istanze di Mediazione, **13** richieste di negoziazione assistita e **82** esposti.

Si rappresenta che i ricorsi all'ABF hanno registrato un aumento del 14,2% rispetto al 2016, aventi ad oggetto quale principale tematica contestata la richiesta di ristoro degli oneri non goduti (97%).

La Relazione sull'attività svolta dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) nel 2017 evidenzia una crescita del 45% (rispetto all'anno precedente) dei ricorsi relativi a Finanziamenti contro Cessione del Quinto.

Nel corso del 2017 Prestitalia ha chiuso, complessivamente, 10.706 reclami con una percentuale di soluzione a favore dei reclamanti pari al 59,5%, inferiore al tasso di accoglimento del 2016 pari al 61%. I tempi medi di risposta si confermano nel rispetto della normativa vigente, pari a 16 giorni di calendario (cfr. Tav n. 4).

## 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 sono stati messi a disposizione della Clientela tutti i possibili canali di comunicazione.

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni a Prestitalia può:

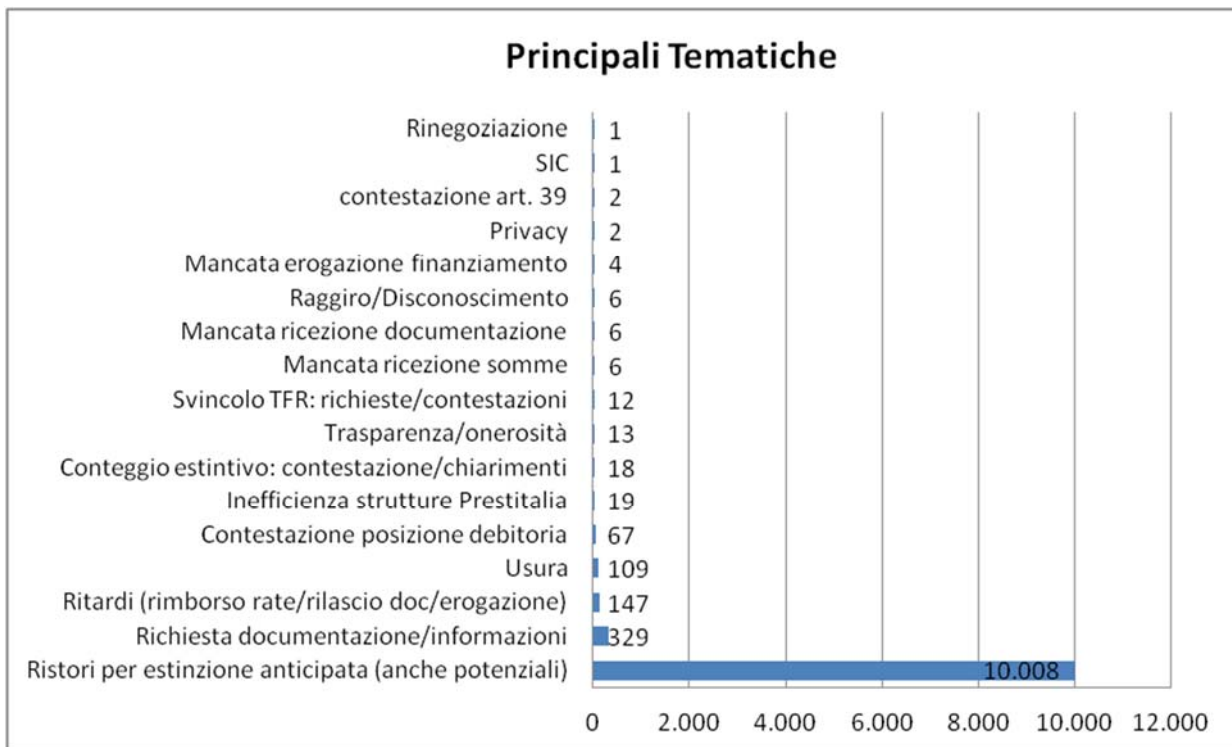
- trasmettere la formalizzazione (lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per **posta ordinaria** a **Prestitalia SpA, "Supporto Direzione Generale e Reclami" - Via Stoppani 15, - 24121 Bergamo BG;**
- inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 035.0861699;
- inviare un messaggio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

## MONITORAGGIO DEI RECLAMI – ANNO 2017 – TAVOLE DI DETTAGLIO

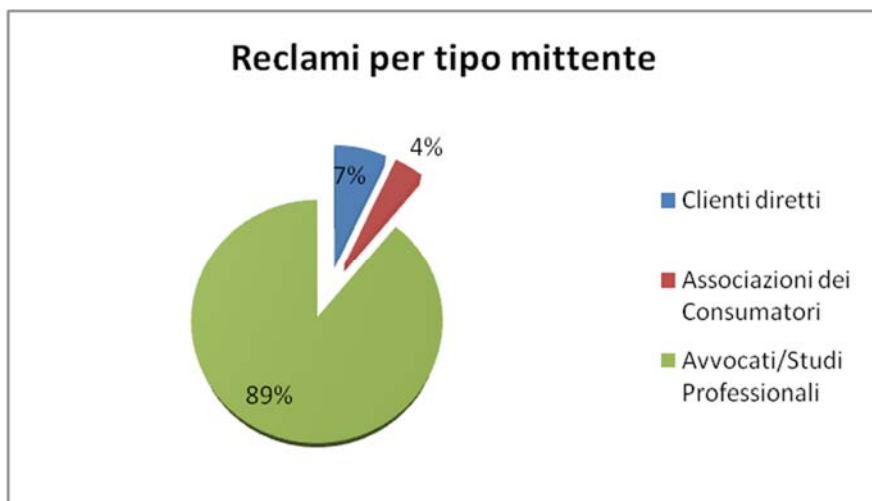
Tav n. 1 – Dettaglio per tipologia di reclamo

Tipologia reclami	N° reclami pervenuti nel 2017	N° reclami pervenuti nel 2016	Var % 2017/2016
Ordinario	10.748	11241	-4,4%
Privacy	2	5	-60,0%
<b>Totale reclami</b>	<b>10.750</b>	<b>11.246</b>	<b>-4,4%</b>

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

