

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

Prestitalia S.p.A., nel corso del 2018, 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 2018 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 2018 sono stati complessivamente **10.946** (l'1,83% in più rispetto al 2017 – 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 del prestito (89,84%).

Le altre principali tematiche oggetto di reclamo sono la richiesta di documentazione/informazioni (3,95%) e l'usura (3,47%) (cfr. Tav n. 2).

Al riguardo, si rileva che solo il 6,3% 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.

Si evidenzia che i reclami sono stati trasmessi per il 5% dei casi direttamente dal Cliente, per il 2% tramite l'assistenza di Associazioni di Consumatori, per il 93% da Studi legali o Professionali (cfr. Tav n. 3).

Completano il quadro delle controversie pervenute nel 2018, complessivamente in calo dello 0,8% rispetto all'anno precedente, **3.607** repliche, **3.111** ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, **241** istanze di Mediazione, **16** richieste di negoziazione assistita e **45** esposti.

Si rappresenta che i ricorsi all'ABF hanno registrato una diminuzione del 5% rispetto al 2017. La principale tematica contestata rimane la richiesta di ristoro degli oneri non goduti (98%).

Nel corso del 2018 Prestitalia ha chiuso, complessivamente, 10.820 reclami con una percentuale di soluzione a favore dei reclamanti pari al 56,9%, inferiore al tasso di accoglimento del 2017 pari al 59,5%. I tempi medi di risposta si confermano nel rispetto della normativa vigente, pari a 19 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:

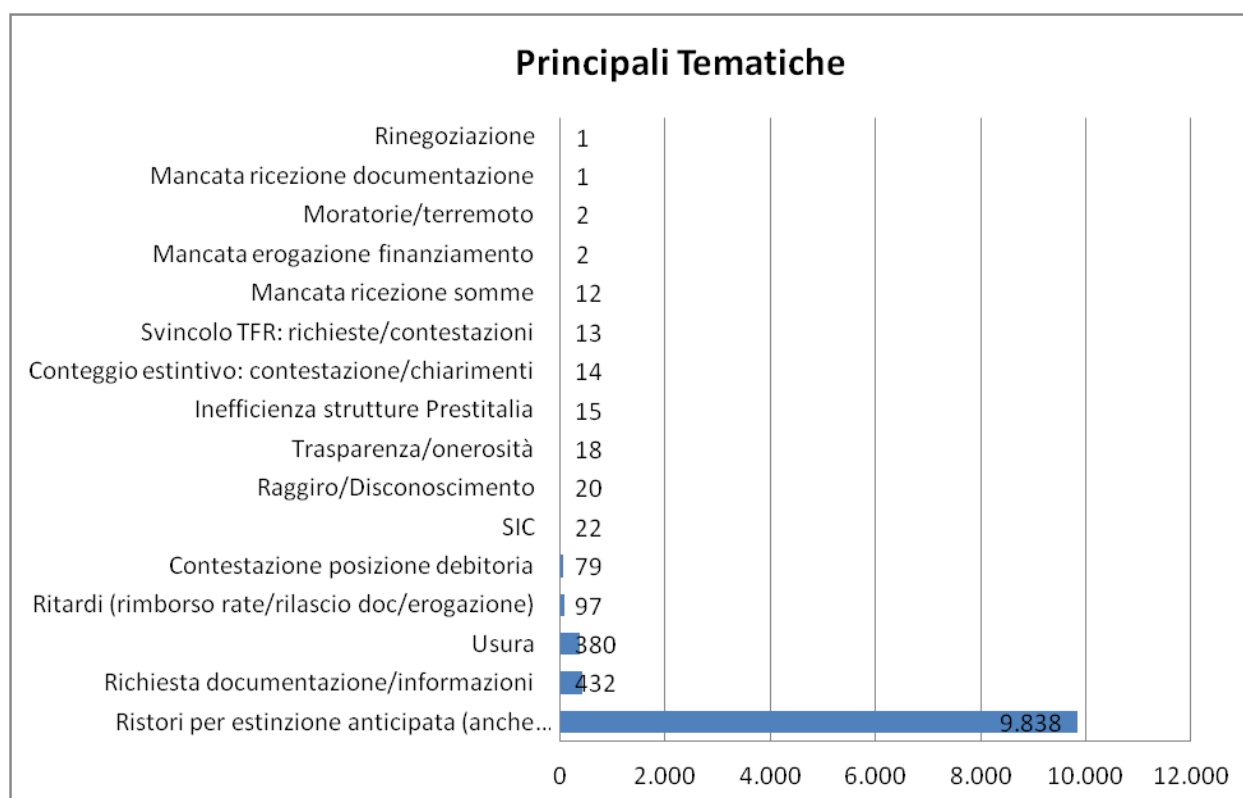
- trasmettere la formalizzazione (lettera o modulo predisposto disponibile in filiale) per **posta ordinaria** a **Prestitalia SpA, "Supporto Direzione Generale e Reclami" - Via Stoppani 15, - 24121 Bergamo BG;**
- inviare la formalizzazione a mezzo **fax** al numero 035.0861699;
- inviare un messaggio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

MONITORAGGIO DEI RECLAMI – ANNO 2018 – TAVOLE DI DETTAGLIO

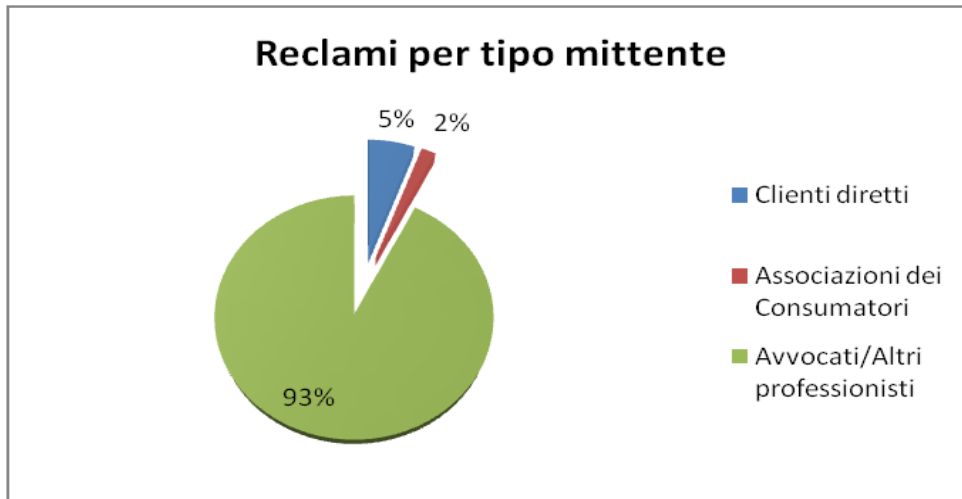
Tav n. 1 – Dettaglio per tipologia di reclamo

Tipologia reclami	N° reclami pervenuti nel 2018	N° reclami pervenuti nel 2017	Var % 2018/2017
Ordinario	10.946	10.747	1,85%
Privacy	0	2	-100,0%
Totale reclami	10.946	10.749	1,83%

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

