

**RENDICONTO
ANNUALE
SULL'ATTIVITA'
DI GESTIONE
DEI RECLAMI**

ANNO 2018

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2018

Il Provvedimento di Banca d'Italia in materia di “Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, approvato in data 15 luglio 2015 e successive modifiche, contempla a carico dei mediatori creditizi - tra gli altri adempimenti - l'obbligo di pubblicare, annualmente, sul proprio sito internet, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Prestito Felice, nell'ottemperare alle disposizioni sopra richiamate, ha dedicato questa pagina on-line al riepilogo dei dati inerenti i reclami pervenuti nell'anno 2018.

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2018 sono pervenuti complessivamente n. **6 reclami**.

N. 5 reclami sono considerati “trattabili” e n. 1 reclamo “non trattabile”, in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti. A mero titolo esemplificativo, sono considerati “non trattabili” quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il servizio oggetto di lamentela.

N. 4 reclami sono stati trasmessi direttamente dai Clienti, mentre 2 Reclamanti si sono rivolti a Prestito Felice S.p.A. avvalendosi dell'assistenza del Legale.

Per mezzo di posta elettronica ordinaria sono stati trasmessi n. 2 reclami, n. 3 reclami sono pervenuti per mezzo di raccomandata A/R ed infine n. 1 è stato trasmesso per mezzo di posta certificata.

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte di 6 reclami ricevuti tutti si sono chiusi con la successiva risposta di Prestito Felice S.p.A. entro il termine di 30 giorni previsto.

Nei confronti di Prestito Felice S.p.A., nessun Cliente ha presentato ricorso all'ABF: nel corso dell'anno 2018 tutti i reclami sono stati risolti bonariamente senza dover ricorrere ad alcuna Autorità Giudiziaria.

Dall'esame dei dati riportati si evince come, in considerazione del numero di clienti gestiti nell'anno 2018, i reclami pervenuti siano in numero obiettivamente esiguo. Dal confronto con l'anno 2017 si evince una diminuzione dei reclami pervenuti nonostante il numero dei clienti acquisiti nel corso dell'anno risulti in consistente aumento.

Si riportano di seguito le tabelle e i grafici rappresentativi di quanto in precedenza indicato:

OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	RISOLUZIONE
Il Cliente contesta i tempi di erogazione del finanziamento.	1	SI
Il Cliente lamenta il servizio offerto e di non aver ricevuto copia del contratto.	1	SI
Il Cliente lamenta il servizio offerto.	2	SI
Il Cliente lamenta i costi e la durata dell'operazione.	1	SI
Il Cliente lamenta prodotti non collocati da Prestito Felice S.p.A..	1	NON TRATTABILE

