

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

ANNO 2019

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

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 2019.

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2019 sono pervenuti complessivamente n. **8 reclami**.

N. 6 reclami sono considerati “trattabili” e n. 2 reclami “non trattabili”, 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. 7 reclami sono stati trasmessi direttamente dai Clienti, mentre un Reclamante si è rivolto a Prestito Felice S.p.A. tramite l'assistenza del Legale.

Per mezzo di posta elettronica ordinaria sono stati trasmessi n. 4 reclami, un Reclamante si è presentato personalmente presso gli uffici Prestito Felice S.p.A. ed infine n. 3 reclami sono pervenuti per mezzo di raccomandata A/R.

Analizzando l'esito dell'istruttoria, i reclami si sono tutti chiusi con la successiva risposta di Prestito Felice S.p.A., gestione del reclamo permettendo, 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 2019 tutti i reclami sono stati risolti bonariamente senza dover ricorrere ad alcuna Autorità Giudiziaria.

Dall'esame dei dati riportati si evince un aumento dei reclami pervenuti rispetto all'anno 2018 (n. 2 reclami in più); si evince altresì, nonostante il numero dei clienti acquisiti nel corso dell'anno 2019 sia aumentato, come i reclami pervenuti siano un numero obiettivamente esiguo.

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

OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	RISOLUZIONE
Al Reclamante, nonostante la pratica di finanziamento non sia andata a buon fine, è stata trattenuta la prima rata del contratto.	2	SI
Il Cliente contesta i tempi di erogazione del finanziamento.	1	SI
Il Cliente lamenta il servizio offerto.	1	SI
Il Cliente richiede informazioni circa i costi dell'operazione e l'ammontare della stessa.	2	SI
Il Cliente lamenta prodotti non collocati da Prestito Felice S.p.A..	2	NON TRATTABILI

