

## PROCEDURA GESTIONE RECLAMI – IN SINTESI

### 1. Principi generali per la gestione dei reclami della clientela, responsabilità e ruoli

Prestito Felice agisce improntando il proprio operato su principi di trasparenza e correttezza tanto negli affari quanto nelle relazioni con la clientela. Lo svolgimento dell'attività Societaria è per sua natura fondato sulla credibilità e la fiducia e proprio al fine di rafforzare tale legame fiduciario e consolidare il buon nome dell'Azienda, Prestito Felice attua politiche di gestione dei rapporti e cura ogni esigenza del cliente durante tutte le fasi del rapporto, incluso il caso di insoddisfazione e conflittualità.

L'Unità organizzativa della Società predisposta alla gestione dei reclami è l'Ufficio reclami, il quale, dato il proprio collocamento organizzativo, è indipendente rispetto alle Funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi ed è imparziale tra i soggetti il cui comportamento è oggetto di contestazione e i clienti che hanno presentato il reclamo. L'Ufficio reclami garantisce che il processo di gestione dei reclami venga svolto in conformità sia degli obblighi di legge/regolamentari sia delle procedure interne e si occupa di dare riscontro al cliente.

Tutto il personale Prestito Felice, inclusi i Collaboratori, deve sempre assicurare una pronta ed efficace interlocuzione con il cliente e deve tenere una condotta tesa a preservare il rapporto con lo stesso indipendentemente dal valore economico, al fine di ridurre i contrasti e preservare i rapporti contrattuali in essere. Nel caso in cui il personale della Società non riesca a ricondurre la lamentela ad una soluzione bonaria mediante colloquio, deve informare il Cliente circa i canali appositi per la trasmissione del reclamo e circa gli elementi che deve contenere il reclamo per essere considerato valido, deve inoltre diffondere la conoscenza dell'esistenza di procedure legali di risoluzione della lite fuori dal processo ordinario e promuovere il ricorso ai sistemi stragiudiziali\*.

### 2. Informazioni da inserire nel reclamo

Il reclamo, anche se redatto in forma libera, può essere considerato valido purché contenga almeno i seguenti elementi:

- estremi del ricorrente;
- motivi del reclamo, con indicazione del rapporto o dell'operazione a cui si riferisce;
- sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente.

---

\*Tali sistemi sono nei confronti delle banche e degli intermediari e non dei mediatori creditizi.

### **3. Come inviare il reclamo**

Per la presentazione del reclamo la Società ammette la forma di lettera o atto unilaterale sottoscritto dal cliente e/o presentato eventualmente anche da chi lo rappresenta (o abbia titolo a rappresentarlo), inoltrato mediante:

- posta ordinaria;
- raccomandata A/R.;
- posta elettronica ordinaria o certificata
- fax.

Nei casi in cui i clienti trasmettano lamentele in forme diverse rispetto a quelle sopra elencate, il personale della Società che ne viene a conoscenza deve comunque informare la clientela circa le modalità specifiche previste per la presentazione del reclamo.

### **4. Dove inviare il reclamo:**

- Con posta ordinaria o raccomandata A/R occorre inviarlo all'Ufficio reclami di Prestito Felice S.p.A. al seguente indirizzo: Via Francesco Redi 5, 20129 Milano;
- Per mezzo PEC al seguente indirizzo pec: [reclami@pec.prestitofelice.it](mailto:reclami@pec.prestitofelice.it);
- Per mezzo di posta elettronica ordinaria all'indirizzo: [reclami@prestitofelice.it](mailto:reclami@prestitofelice.it);
- Fax al numero: +39 02 92 85 36 47

Nei casi in cui i clienti trasmettano lamentele per mezzo di canali diversi rispetto a quelle sopra elencati, il personale che ne viene a conoscenza deve comunque informare la clientela dei canali specifici previsti per la presentazione del reclamo.

### **5. Entro quanto tempo il cliente riceverà risposta**

Il cliente riceverà risposta entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui Prestito Felice ha ricevuto il reclamo.

La risposta verrà inviata dall'Ufficio Reclami per mezzo dello stesso canale utilizzato dal cliente per l'invio del reclamo e comunque previa valutazione, anche alla luce della tipologia e del contenuto del singolo reclamo, della modalità di risposta più adeguata e più tutelante per la Società.

### **6. La risposta al cliente conterrà le seguenti informazioni:**

- In caso di reclamo ritenuto fondato, le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- In caso di reclamo ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto della risposta fornita per riscontrare il reclamo presentato, potrà rivolgersi all'autorità giudiziaria competente.

#### **7. Costi per la gestione del reclamo**

L'interazione tra la clientela e il personale preposto alla gestione dei reclami è totalmente gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato dalla clientela per trasmettere il reclamo (ad es., spese postali, ecc.).

#### **8. Rendiconto sui reclami e informativa alla clientela**

Prestito Felice pubblica annualmente, entro il primo trimestre dell'anno successivo, sul proprio sito internet, un rendiconto predisposto dall'Ufficio reclami con i dati relativi ai reclami ricevuti durante l'anno.

La Società pone a disposizione della clientela, nei propri uffici e attraverso il proprio sito internet ([www.prestitofelice.it](http://www.prestitofelice.it)), la seguente documentazione:

- La presente sintesi della procedura per la gestione dei reclami;
- Rendiconto Reclami \_ anno 2018;
- Rendiconto Reclami \_ anno 2019;
- Rendiconto Reclami \_ anno 2020;
- Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario (In merito alla Guida ABF si precisa che il cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere controversie sorte con il mediatore creditizio\*).

---

\* Rimane salva sul tema l'applicazione della Sezione II, denominata "Pubblicità e informazione precontrattuale", par. 2 e 4, così come richiamata dalla Sezione VIII dedicata ai "Mediatori creditizi", delle Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, le quali prevedono - anche per i mediatori creditizi - l'obbligo di mettere a disposizione della clientela o di trasmettere in formato elettronico la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, redatta in conformità del modello pubblicato sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).