



**Prestito
Felice**
S.p.A.

Mediatore creditizio iscritto al n. M86 dell'OAM

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2022

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

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 2022.

La Nostra società tiene conto di qualsiasi reclamo o lamentela ricevuta per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail o telegramma da clienti o potenziali clienti di Prestito Felice. Fatta questa dovuta premessa rendiamo noto che nel periodo compreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2022 è pervenuto un unico reclamo, come l'anno precedente.

L'unico reclamo pervenuto è stato trasmesso dal Cliente per mezzo di posta elettronica. Analizzando l'esito dell'istruttoria comuniciamo di non aver riscontrato difformità e di aver chiuso il reclamo con la successiva risposta di Prestito Felice S.p.A. entro il termine di 30 giorni*.

Si riportano di seguito la tabella rappresentativa di quanto in precedenza indicato:

OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	RISOLUZIONE
Il Cliente contestava la discrepanza tra l'importo richiesto ed il netto erogato percepito con l'operazione di finanziamento; lamentava inoltre la condotta del nostro Collaboratore il quale non avrebbe compreso le esigenze del Cliente e non avrebbe fornito le corrette informazioni circa le tempistiche di erogazione dell'operazione di finanziamento.	1	Sì

*Ogni intermediario è tenuto ad avere un responsabile e/o un ufficio incaricato della gestione dei reclami che deve rispondere al cliente entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo relativo ad operazioni e servizi bancari, fatta questa dovuta premessa Prestito Felice S.p.A., dotata di apposita procedura aziendale per la gestione dei reclami, con la volontà di essere più performante ha stabilito di fornire riscontro ai Clienti entro 30 giorni.