

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Prestipay (di seguito la "Società") nel periodo 1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2021 la Società ha registrato n. 7 reclami provenienti dalla clientela relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con riferimento ai reclami rendicontati, tra il 1° gennaio 2021 e il 31 dicembre 2021:

- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 0 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

| | | RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 7) | | |
|--|--|---|--------------------------|----------------------|
| Esito reclami | | Accolti/Parzialmente accolti: n. 4 | Non accolti: n. 3 | In istruttoria: n. 0 |
| Tipologia di reclamante¹ | | Cliente privato: n. 7 | Cliente intermedio: n. 0 | Altri: n. 0 |
| Tipologia di prodotti e servizi | | Crediti al consumo e prestiti personali | | n. 4 |
| | | Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc.) | | n. 0 |
| | | Effetti RIBA | | n. 0 |
| | | Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.) | | n. 0 |
| | | Polizze assicurative ramo danni | | n. 0 |
| | | Polizze assicurative ramo vita | | n. 1 |
| | | Anatocismo | | n. 0 |
| | | Segnalazioni a centrali rischi | | n. 2 |
| | | Aspetti generali ² | | n. 0 |

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.Lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

² Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

| | | |
|-------------|---------------------------------------|------|
| | Altro ³ | n. 0 |
| Motivazioni | Condizioni | n. 1 |
| | Applicazione delle condizioni | n. 0 |
| | Esecuzione delle operazioni | n. 0 |
| | Aspetti organizzativi | n. 0 |
| | Personale | n. 0 |
| | Comunicazioni/informazioni al cliente | n. 0 |
| | Frodi/smarrimenti | n. 0 |
| | Merito di credito o simili | n. 0 |
| | Altro | n. 6 |

Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 26,71 giorni.

Si dà inoltre atto che sono pervenuti n. 6 reclami non di competenza di Prestipay, prontamente inoltrati al destinatario corretto.

Il cliente può presentare un reclamo alla Società – a mezzo posta ordinaria, lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - ai seguenti indirizzi:

Prestipay S.p.A. - Ufficio Reclami
 Via Verzegnis n. 15,
 33100 Udine
 Fax: 0432 169 7682
 e-mail: reclami@prestipay.it
 pec: reclami@pec.prestipay.it

La Società è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Società deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento; qualora la Società, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Società nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

³ Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Società degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.acf.consob.it;
- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Società, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

L'Ufficio Reclami