

## RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI ANNO 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§3, sez XI), aggiornate con provvedimento del 3 agosto 2017, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La nostra società ha predisposto un iter apposito per la gestione dei reclami, sia per le richiamate disposizioni di trasparenza, sia per l'attenzione che la società ha nei confronti della soddisfazione della clientela.

Un effettivo e soddisfacente dialogo con il cliente consente nella maggior parte dei casi il chiarimento delle proprie posizioni.

Con tale pubblicazione si porta a conoscenza il numero dei reclami pervenuti alla nostra società nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019 relativi alle operazioni intermedie.

Per rendere più omogeneo e comprensibile abbiamo predisposto una tabella riassuntiva dei reclami pervenuti che riporta il prodotto relativo alla doglianza del cliente ed il canale distributivo da cui si era originato il contatto con il cliente.

Nel corso dell'anno 2019 ci sono pervenuti in totale 3 reclami riportati nella tabella, con il relativo esito e motivo del reclamo.

L'amministratore è stato portato a conoscenza dell'andamento della gestione del reclamo, le circostanze che li hanno generati e il canale distributivo da dove il contatto con il cliente era stato generato.

### RIEPILOGO ANNUALE

	ARRIVATI	ACCOLTI	NON ACCOLTI	ACCOLTI PARZ.	IN ISTRUTTORIA
<b>TOTALI</b>	3				
PRODOTTO CQS	2		1		1
PRIVACY	1	1			
<b>CANALE DISTRIBUTIVO</b>					
SEDE	2				
POINT					
ALTRO	1				

#### NOTE

Nell'arco dell'anno 2019 sono arrivati 3 reclami:

1) accolto relativo alla cancellazione del proprio nominativo dalle nostre liste marketing

2) non accolto il cliente sollecitava l'esito della sua richiesta di fattibilità

3) accolto parz il cliente lamentava ritardo nelle liquidazione della pratica

Si ricordano le modalità con cui i clienti possono presentare reclamo al Mediatore Creditizio:

mail: [reclami@prestitosuper.it](mailto:reclami@prestitosuper.it)

raccomandata: Prestitosuper spa viale Italia 12 20094 Corsico MI