

## RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

La Conafi Prestitò S.p.A. presta particolare cura ad una efficiente gestione dei reclami, al fine del mantenimento di un rapporto corretto, trasparente e di fiducia con la propria clientela.

In tale ottica ed in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni emesse da Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (*“Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*) e successive modifiche, viene pubblicato, con cadenza annuale, il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con indicazione dei relativi dati.

Nel corso del periodo 13 dicembre 2013 – 31 ottobre 2014, sono pervenuti alla Conafi Prestitò S.p.A.:

- nr. 175 reclami, dei quali 158 (90,3%) già riscontrati dall'Ufficio Reclami e 17 (9,7%) in istruttoria, in quanto ancora in termini;
- nr. 8 nuove istanze, presentate da clienti che, insoddisfatti dalla risposta ricevuta, hanno reiterato la propria domanda (in proprio o con l'assistenza di un legale o di un'associazione di consumatori);
- nr. 73 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario;
- nr. 5 esposti alla Banca d'Italia

Si riportano nella tabella seguente i dati inerenti ai 158 reclami riscontrati in prima istanza dalla Conafi prestito S.p.A. nel periodo di riferimento, con indicazione dell'oggetto della contestazione e del relativo esito.

<b>NUMERO RECLAMI</b>	<b>%</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>ESITO DEL RECLAMO</b>
124	78,48%	Estinzione anticipata – Contestazione conteggio estintivo	40 accolti 84 respinti
6	3,79%	Richiesta di rimborso	2 respinti 3 accolti 1 accolto parzialmente
25	15,83%	Contestazione operazione – Condizioni economiche applicate al finanziamento	25 respinti
2	1,27%	Polizza Assicurativa	2 respinti
1	0,63%	Vincolo del trattamento di fine rapporto	1 respinto

Nel periodo di riferimento sono stati notificati alla Conafi Prestitò S.p.A. nr. 73 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, dei quali 67 già riscontrati e 6 in istruttoria, in quanto in termini.

Si riporta di seguito il dettaglio dei ricorsi notificati all'Ufficio Reclami e già riscontrati.

<b>NUMERO RICORSI</b>	<b>%</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>STATO DEL RICORSO</b>
58	86,5%	Estinzione anticipata – Contestazione conteggio estintivo	6 accolti 8 transati 2 inammissibili 1 irricevibile 35 in istruttoria presso ABF
6	9%	Contestazione operazione – Condizioni economiche applicate al finanziamento	1 rigettato  5 in istruttoria presso ABF
3	4,5%	Trasparenza della documentazione contrattuale, vincolo del trattamento di fine rapporto, importi risultanti dal conto estintivo, operato di un convenzionato.	2 rigettati 1 irricevibile