

## 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 01 novembre 2014 – 30 settembre 2015, sono pervenuti alla Conafi Prestitò S.p.A.:

- nr. 356 reclami;
- nr. 31 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. 86 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si riportano nella tabella seguente i dati inerenti ai 356 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>
296	83,15%	Ristoro della quota parte non maturata delle commissioni a fronte dell'adempimento anticipato del finanziamento, non riconosciuto all'atto dell'estinzione ovvero riconosciuto in misura ritenuta dal cliente non congrua.	72 accolti 224 respinti
18	5,05%	Contestazione T.A.E.G. contrattualmente applicato; asserito superamento soglie anti-usura.	18 respinti
10	2,81%	Criteri adottati per il calcolo del T.E.G., con particolare riguardo alla mancata inclusione delle polizze assicurative obbligatorie (come previsto dalle Istruzioni della Banca d'Italia vigenti all'epoca della sottoscrizione dei contratti de quibus) e degli interessi di mora, espressamente esclusi dalle Istruzioni della Banca d'Italia, come ribadito nei “Chiarimenti in materia di applicazione della legge antiusura” emanati dall'Organo di Vigilanza a Luglio 2013.	10 respinti
12	3,37%	Importi risultanti dal Conto del residuo debito per anticipata estinzione, con particolare riferimento alla presenza di rate insolute e dei relativi interessi di mora, al compenso per estinzione anticipata spettante alla Conafi e alle spese di sollecito.	12 respinti
20	5,62%	Condizioni economiche applicate ai contratti, tassi di interesse, spese e oneri accessori e loro onerosità; presunta carenza di trasparenza nel corso dell'istruttoria dei finanziamenti.	20 respinti

Nel periodo di riferimento sono stati notificati alla Conafi Prestitò S.p.A. nr. 86 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si riporta di seguito il dettaglio.

<b>NUMERO RICORSI</b>	<b>%</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>STATO DEL RICORSO</b>
85	98,83%	Ristoro della quota parte non maturata delle commissioni a fronte dell'adempimento anticipato del finanziamento, riconosciuto in misura ritenuta non congrua dal ricorrente. In 9 casi, il ricorrente eccepisce altresì il preteso superamento delle soglie antiusura, per usura sopravvenuta; la Conafi ha respinto ogni censura al riguardo, giacché del tutto priva di fondamento.	7 condanne 2 respinti 4 transati 5 inammissibili (per incompetenza temporale) 67 in istruttoria
1	1,17%	Contestazione delle condizioni economiche contrattuali, ritenute troppo onerose.	1 in istruttoria