



PRONTOPEGNO S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2021**

10 marzo 2022

ProntoPegno S.p.A (di seguito “la Società”), appartenente al Gruppo Banca Sistema, pone particolare attenzione alle esigenze della Clientela, con l'obiettivo di assicurare un elevato livello qualitativo dei servizi offerti e costruire un rapporto stabile e trasparente con il Cliente.

Per questa ragione la Società reputa indispensabile l'attività di gestione dei reclami provenienti dalla Clientela.

Ove le lamentele siano fondate, la Società interviene prontamente al fine di risolvere nel minor tempo possibile le anomalie segnalate e, da queste ultime, coglie l'opportunità di migliorare i processi organizzativi e tecnologici che caratterizzano la propria attività quotidiana.

Il processo di gestione dei reclami prevede che qualora il Cliente intenda presentare un reclamo alla Società può inviarlo tramite posta ordinaria e indirizzarlo alla Direzione Legale, Largo Augusto 1/A, angolo Via Verziere 13, 20122 Milano, oppure inviarlo per posta elettronica alla casella reclami@prontopegno.it, per posta certificata all'indirizzo: prontopegno@legalmail.it, trasmetterlo a mezzo fax al numero +39 02 72093979 o consegnarlo alla filiale ProntoPegno di riferimento.

La Società risponde nei tempi più solleciti e comunque entro 30 giorni¹. In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi a uno dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale quali, nel caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (www.arbitrobancariofinanziario.it) o al Conciliatore Bancario e Finanziario (www.conciliatorebancario.it) o più in generale, ad altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all'art. 16 del D.Lgs. n.28 del 04/03/2010.

Di seguito si riporta un resoconto, redatto ai sensi delle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successivi aggiornamenti in materia) “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”, in merito all'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e servizi bancari offerti alla Clientela.

Tale resoconto, una volta approvato dagli Organi aziendali competenti, sarà pubblicato sul sito internet della Società www.prontopegno.it nella Sezione “Reclami”.

Nel 2021 si registra una diminuzione dei reclami rispetto al 2020 sebbene il numero di clienti con polizze attive sia rimasto pressoché invariato (29.800 clienti al 31.12.2020 vs. 29.863 clienti al 31.12.2021). La maggior parte dei reclami è pervenuta nel 1° semestre dell'anno come conseguenza di rallentamenti nella gestione della clientela verificatisi a fine 2020 e connessi in parte alla gestione di alcune filiali ex ISP in parte alle regole di sicurezza applicate per fronteggiare l'emergenza sanitaria Covid-19.

Nel corso dell'anno 2021, la Società ha ricevuto complessivamente 31 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi dello 0,10% (cfr. Tabella 1).

Si evidenzia che il totale dei reclami non tiene conto di eventuali reclami recidivi, ossia le richieste da parte di un medesimo cliente sulla medesima questione già oggetto di reclamo.

¹ La Società non ha ritenuto necessario adeguato le tempistiche di riscontro ai reclami ai 60 giorni previsti dall'attuale normativa mantenendo una tempistica più favorevole alla clientela.

Tabella 1

	Anno 2021	Anno 2020	Anno 2019
N° reclami	31	40	0
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,10%	0,13%	0%

In relazione ai 31 reclami pervenuti nel 2021, 17 sono stati accolti integralmente, 4 parzialmente e 10 sono stati ritenuti infondati (cfr. Tabella 2).

Tabella 2

RECLAMI 2021 ESITI			RECLAMI 2020 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 31	Accolti	17 (54,8%)	RECLAMI RICEVUTI: 40	Accolti	28 (70%)
	Accolti parzialmente	4 (12,9%)		Accolti parzialmente	-
	Ritenuti infondati	10 (32,3%)		Ritenuti infondati	12 (30%)

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti totalmente o parzialmente, questi sono connessi essenzialmente ad aspetti organizzativi e di applicazione delle condizioni economiche. Nello specifico, a fine 2020, la gestione organizzativa di alcune filiali e gli accessi limitati in filiale per fronteggiare l'emergenza sanitaria in corso, hanno portato la Società a fornire degli appuntamenti in ritardo rispetto alla data di contatto del cliente per il riscatto della polizza. In tali occasioni la Società ha ritenuto opportuno rimborsare alla clientela la quota parte di interessi di mora e commissioni maturate post richiesta di appuntamento da parte del cliente (cfr. Tabella 3).

Tabella 3

RECLAMI ACCOLTI 2021 - MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI ACCOLTI 2020 - MOTIVO DEL RECLAMO		
RECLAMI ACCOLTI: 21	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n./%</i>	RECLAMI ACCOLTI: 28	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n./%</i>
	Esecuzione operazioni	-		Esecuzione operazioni	-
	Aspetti organizzativi	4 (19%)		Aspetti organizzativi	23 (82%)
	Comunicazione e informazione al cliente	-		Comunicazione e informazione al cliente	-
	Applicazione condizioni	17 (81%)		Applicazione condizioni	5(18%)
	Altro	-		Altro	-

* In base alle categorie definite dall'ABI.

La Società ha fornito prontamente riscontro ai reclami ricevuti nel rispetto delle tempistiche definite contrattualmente e dalla normativa di riferimento.

Si rileva, infine, che non sono pervenuti nell'anno ricorsi per il tramite dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Per un dettaglio delle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie si veda il sito internet della Società www.prontopegno.it nella sezione "Reclami".