

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 ottobre 2015 – 31 dicembre 2015, sono pervenuti alla Conafi Prestitò S.p.A.:

- nr. 147 reclami;
- nr. 6 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. 25 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si riportano nella tabella seguente i dati inerenti ai 147 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.

NUMERO RECLAMI	%	OGGETTO	ESITO DEL RECLAMO
143	97,28%	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.	45 accolti 98 respinti
2	1,36%	Contestazione T.A.E.G. contrattualmente applicato; asserito superamento soglie anti-usura.	2 respinti
1	0,68%	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)	1 respinto
1	0,68%	Importi risultanti dal Conto del residuo debito per anticipata estinzione, con particolare riferimento alla presenza di rate insolte e dei relativi interessi di mora	1 respinto

Nel periodo di riferimento sono stati notificati alla Conafi Prestitò S.p.A. nr. 25 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si riporta di seguito il dettaglio.

NUMERO RICORSI	%	OGGETTO	STATO DEL RICORSO
25	100%	Ristoro della quota parte non maturata delle commissioni a fronte dell'adempimento anticipato del finanziamento, riconosciuto in misura ritenuta non congrua dal ricorrente. In 1 caso, 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.	25 in istruttoria