

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 gennaio 2016 – 31 dicembre 2016, sono pervenuti alla Conafi Prestitò S.p.A.:

- nr. 1033 reclami;
- nr. 66 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. 323 ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si riportano nella tabella seguente i dati inerenti ai 1033 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
1002	96,9%	Ristoro della quota parte non maturata delle commissioni (bancarie e di intermediazione) e del premio assicurativo a fronte dell'adempimento anticipato del finanziamento, non riconosciuto all'atto dell'estinzione ovvero riconosciuto in misura ritenuta dal cliente non congrua.	266 accolti 736 respinti
14	1,4%	Contestazioni in ordine ai tassi (TAEG e TEG) convenzionalmente applicati.	14 respinti
8	0,8%	Contestazione sugli importi risultanti dal Conto del residuo debito per anticipata estinzione, con particolare riferimento alla presenza di rate insolute e dei relativi interessi di mora.	8 respinti
1	0,1%	Contestazione in ordine alla comunicazione periodica di rendiconto, con particolare riferimento alla presenza di rate insolute e dei relativi interessi di mora nonché al presunto ritardo nella trasmissione del documento.	1 respinto
7	0,7%	Contestazione e richiesta di maggiori delucidazioni sulle principali clausole contrattuali con particolare riguardo alle condizioni economiche applicate al contratto; in nr. 1 caso, richiesta di annullamento del contatto o in subordine di riduzione dell'importo delle rate mensili.	7 respinti
1	0,1%	Contestazione avente ad oggetto l'avvenuta liquidazione a favore della Conafi del trattamento di fine rapporto maturato dalla cliente, versato dall'Amministrazione Terza Ceduta a seguito della cessazione del rapporto di lavoro.	1 respinto

Nel periodo di riferimento sono stati notificati alla Conafi Prestitò S.p.A. nr. 323 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si riporta di seguito il dettaglio.

NUMERO RICORSI	%	OGGETTO	STATO DEL RICORSO N°
317	98,1%	Ristoro della quota parte non maturata delle commissioni a fronte dell'adempimento anticipato del finanziamento, riconosciuto in misura ritenuta non congrua dal ricorrente. In nr. 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.	179 in istruttoria 34 condanne 12 inammissibili (per incompetenza temporale) 3 decisi con rigetto 63 transati 26 formulata proposta transattiva
5	1,6%	Contestazione tassi applicati contrattualmente	3 in istruttoria 1 rigetto 1 dichiarato inammissibile
1	0,3%	Generica contestazione della correttezza e trasparenza del contratto.	1 in istruttoria