



PRONTOPEGNO S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2020**

10 Marzo 2021

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”.

Rispetto all’anno 2019, durante il quale la Società non ha ricevuto reclami, si registra un aumento degli stessi nell’anno 2020. Tale aumento è da considerarsi fisiologico tenuto conto dell’acquisizione del ramo del credito su pegno di Intesa Sanpaolo avvenuta il 13 luglio 2020 a seguito della quale il numero di clienti con polizze attive è salito a circa 29.800 (dato al 31.12.2020) rispetto ai circa 5.100 del 2019.

A seguito della cessione del ramo la Società ha provveduto a revisionare tutte le polizze ex Intesa Sanpaolo al fine di rivalutare i beni dati in garanzia e adeguare le polizze di credito al proprio pricing, procedendo di fatto ad un riscatto delle polizze e contestuale nuova emissione. Tale operatività, sommata al cambio degli applicativi informatici sottostanti la lavorazione delle polizze e alle regole di sicurezza applicate per fronteggiare l’emergenza sanitaria Covid-19, ha determinato dei rallentamenti nella gestione della clientela che in alcuni casi si sono trasformati in reclami. Si rileva infatti che tutti i reclami del 2020 sono pervenuti nel secondo semestre e solo su filiali ex Intesa Sanpaolo.

Nonostante ciò, si rileva una bassa percentuale di incidenza dei reclami sul totale clienti. Infatti, nel corso dell’anno 2020, sono stati ricevuti 40 reclami con percentuale di incidenza sul totale clienti dello 0,13% (cfr. Tabella 1). Si evidenzia che il totale dei reclami non tiene conto di eventuali

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

reclami recidivi, ossia le richieste da parte di un medesimo cliente sulla medesima questione già oggetto di reclamo.

Tabella 1

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

In relazione ai 40 reclami pervenuti, 28 sono stati accolti e 12 sono stati ritenuti infondati (cfr. Tabella 2).

Tabella 2

RECLAMI 2020 ESITI			RECLAMI 2019 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 40	Accolti	28 (70%)	RECLAMI RICEVUTI: 0	Accolti	0
	Ritenuti infondati	12 (30%)		Ritenuti infondati	0

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti, gli stessi hanno sostanzialmente riguardato, come sopra evidenziato, la gestione organizzativa della clientela recatasi in filiale per effettuare le proprie operazioni e/o la gestione degli appuntamenti presi telefonicamente o tramite e-mail; in alcuni casi è stata segnalata l'errata applicazione di condizioni (essenzialmente trattasi di rimborsi di interessi di mora e spese di preparazione d'asta nei casi in cui al cliente è stato fornito un appuntamento in ritardo rispetto alla data di scadenza della polizza e di contatto con il cliente) (cfr. Tabella 3).

Tabella 3

RECLAMI 2020 - MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2019 - MOTIVO DEL RECLAMO		
RECLAMI ACCOLTI: 28	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n./%</i>	RECLAMI ACCOLTI: 0	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n./%</i>
	Esecuzione operazioni	-		Esecuzione operazioni	-
	Aspetti organizzativi	23 (82%)		Aspetti organizzativi	-
	Comunicazione e informazione al cliente	-		Comunicazione e informazione al cliente	-
	Applicazione condizioni	5 (18%)		Applicazione condizioni	-
	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, fatta eccezione per un caso il cui riscontro è stato fornito in ritardo.

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".