

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Prestipay S.p.A. a Socio Unico (di seguito la "Società") nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2024 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2024 la Società ha registrato n. 66 reclami provenienti dalla clientela, tutti riconducibile ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2024:

- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 0 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 66)			
<b>Esito reclami<sup>1</sup></b>	Accolti/Parzialmente accolti: n. 2	Non accolti: n. 51	
<b>Tipologia di reclamante</b>	Cliente privato: n. 66	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n.0
<b>Tipologia di prodotti e servizi</b>			
	Conti correnti	n.a.	
	Depositi a risparmio	n.a.	
	Dossier titoli	n.a.	
	Aperture di credito in c/c	n.a.	
	Crediti al consumo	n.a.	
	Prestiti personali	n. 66	
	Mutui casa	n.a.	
	Crediti speciali (Fondiaro, Agrario, ecc.)	n.a.	
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	n.a.	

<sup>1</sup> Si precisa che n. 13 reclami alla data del 31.12.2024 risultano essere in istruttoria.

**Si precisa che nel corso del 2024 sono stati riscontrati anche n. 3 reclami pervenuti nel 2023 e in istruttoria al 31.12.2023. Di questi, n. 3 reclami sono stati respinti.**

Bonifici	n.a.
di cui:	
nazionali	
transfrontalieri area "SEPA"	
transfrontalieri Resto del Mondo	n.a.
Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	n.a.
Carte di credito - con pagamento a saldo	n.a.
Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)	n.a.
Carte di debito per prelievo contanti	n.a.
Carte di debito per trasferimento fondi	n.a.
Carte prepagate	n.a.
Assegni	n. 0
Effetti/Riba	n. 0
Altri servizi di incasso e pagamento	n. 0
Polizze assicurative ramo danni	n. 0
Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	n. 0
Servizio Estero	n.a.
Cassette di Sicurezza	n.a.
Sito Internet (gestione del sito)	n.a.
Aspetti generali	n.a.
Altro	n.a.
<b>Motivazioni</b>	
Condizioni	n. 1
sottomotivo:	
costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	n. 1
usura sui prestiti/finanziamenti	n. [•]
altre problematiche	n. [•]
Applicazione delle condizioni	n. 1
sottomotivo:	
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	n. [•]
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	n. [•]
costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	n. [•]
costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	n. [•]
costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008	n. [•]
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	n. 1
altre problematiche	n. [•]
Esecuzione delle operazioni	n. 1
sottomotivo:	
errori	n. [•]
operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)	n. [•]
problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)	n. [•]

problematiche legate alla rinegoziazione mutui	n. [•]
operazioni che creano conflitto di interesse	n. [•]
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	n. [•]
ritardi e altro	n. 1
Disfunzioni apparecchiature	n. 0
Aspetti organizzativi	n. 0
Personale	n. 0
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. 4
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	n. 3
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	n. 1
pubblicità ingannevole	n. [•]
informazioni ESIS	n. [•]
mancata consegna documenti	n. [•]
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	n. [•]
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	n. [•]
Frodi e smarrimenti	n. 0
Merito del credito o simili	n. 16
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	n. [•]
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	n. [•]
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	n. 16
altre problematiche	n. [•]
Anatocismo	n. 0
Segnalazione a centrale rischi	n. 43
Altro	n. 0

Il cliente può presentare un reclamo alla Società – a mezzo posta ordinaria, lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

Prestipay S.p.A. a Socio Unico - Ufficio Reclami  
via Verzegnis 15, 33100, Udine

Fax: 0432-1697682

e-mail: [reclami@prestipay.it](mailto:reclami@prestipay.it)

pec: [reclami@pec.prestipay.it](mailto:reclami@pec.prestipay.it)

La Società è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Società deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;

- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Società nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti all'attività di distribuzione assicurativa

- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) La decisione dell'IVASS non pregiudica in ogni caso la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)).

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.