

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami – Anno 2020

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente da sempre contraddistingue l'operato della società Premio Finance Spa e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione rendere noto alla propria clientela, l'operato della società nel mercato di riferimento. Nell'anno 2020 l'emergenza COVID -19 ha rideterminato le modalità e i tempi di contatto con la nostra clientela, favorendo attività di identificazione a distanza con strumenti messi a disposizione dai convenzionati. Abbiamo avviato una campagna di sensibilizzazione nei confronti del personale delle nostre filiali presenti su tutto il territorio italiano, incoraggiato la rete di collaboratori, a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente, soprattutto in un periodo così difficile.

Peraltro, Premio Finance Spa esegue costantemente l'attività di Customer Satisfaction, a campione su pratiche di finanziamento, tiene un registro trimestrale e appositi verbali, controllati dai preposti ai controlli interni.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami del Mediatore Creditizio nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2020 relativi alle operazioni intermedie.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono il monitoraggio periodico reclami e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n.46/2016.

In totale, nel periodo di riferimento, il Mediatore Creditizio ha registrato un numero di reclami pari a:

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2020

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31dicembre 2020.

L'assenza di qualsivoglia reclamo conferma che l'attività di Premio Finance Spa gode di un vasto consenso da parte della clientela e che le procedure interne risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta. Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nelle tabelle di seguito:

Reclami Pervenuti	Numero
I Semestre	0
II Semestre	0
Totale Reclami	0

Motivo del Reclamo	Numero
<i>Rispetto tempi /condizioni</i>	0
<i>Qualità della Consulenza/Servizio</i>	
<i>Compliance/Trasparenza</i>	
<i>Mediazione Usuraria</i>	
<i>Altre problematiche</i>	
Totale Motivi del Reclamo	

Esito del Reclamo	Numero
<i>Accolto</i>	0
<i>Accolto Parzialmente</i>	
<i>Non Gestibile</i>	
<i>In Istruttoria</i>	
Totale Reclami	

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

L'Ufficio Reclami

PREMIA FINANCE S.p.A.
Società di Mediazione Creditizia
Iscrizione O.R.A. n. 14531
Amministratore Unico: MARCO GAZZANIG