

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami – Anno 2021

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 Premia 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. L'anno 2021 è stato caratterizzato da un aumento del fatturato, la clientela per buona parte è rappresentata dal portafoglio di Premia Finance Spa e della rete di collaboratori, trattasi dunque di clienti che hanno scelto di nuovo la nostra rete e in via generale la società stessa, in occasione di ulteriori necessità finanziarie. I nuovi clienti non hanno avviato nessuna forma di reclamo.

Premia 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 2021 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 dei reclami anche per i prodotti e servizi assicurativi come definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n.46/2016, in quanto la rete commerciale di Premia Finance S.p.a seppur in minima parte distribuisce prodotti assicurativi collegati a finanziamenti.

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

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2021

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021.

L'assenza di qualsivoglia reclamo conferma che l'attività di Premia 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	0

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

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 60 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