

## **Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami – Anno 2023**

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) e successive modifiche ed integrazioni prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet degli intermediari finanziari e del credito di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno solare precedente con i relativi dati.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente da sempre contraddistingue l'operato della società Premia Finance SpA (di seguito, anche la "Società") e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione di rendere noto alla propria clientela l'operato della Società nel mercato di riferimento. Nell'anno 2023 Premia Finance SpA ha ricevuto due reclami da clienti che hanno richiesto l'annullamento dei contratti di finanziamento; tuttavia, i tempi di contatto con le banche eroganti non hanno permesso di procedere con la celerità richiesta dai clienti. I reclami sono stati chiusi nei tempi previsti dalla normativa e come previsti sul Foglio Informativo e sul contratto di mediazione creditizia. Detti reclami sono stati registrati in apposito registro.

Si precisa che un reclamo si considera composto ovvero chiuso quando è stato ritenuto superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente, in quanto il mediatore e/o l'istituto erogante ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il Cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio.

Si ritiene, altresì, composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il Cliente ovvero laddove, a seguito del riscontro fornito dalla Società, il Cliente non abbia più successivamente effettuato richieste o intrapreso azioni.

Considerato il volume d'affari della Società nell'anno 2023, riteniamo che quanto rilevato dimostri la soddisfazione della clientela.

Inoltre, Premia Finance SpA esegue costantemente l'attività di Customer Satisfaction, a campione su pratiche di finanziamento, tiene un registro trimestrale e appositi verbali, oggetto di verifica da parte dei preposti ai controlli interni.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Società nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2023 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 e per i prodotti e servizi assicurativi, secondo anche quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n.46/2016.

In totale, nel periodo sopra indicato, la Società ha registrato un numero di reclami pari a: due.

### **Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2023**

Di seguito, si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023.

Il numero di reclami ricevuti dimostra 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 riportate:

| <b>Reclami Pervenuti</b> | <b>Numero</b> |
|--------------------------|---------------|
| I Semestre               | 1             |
| II Semestre              | 1             |
| <b>Totale Reclami</b>    | <b>2</b>      |

| Motivo del Reclamo                | Numero   |
|-----------------------------------|----------|
| Rispetto tempi /condizioni        | -        |
| Qualità della Consulenza/Servizio | -        |
| Compliance/Trasparenza            | -        |
| Mediazione Usuraria               | -        |
| Altre problematiche               | 2        |
| <b>Totale Motivi del Reclamo</b>  | <b>1</b> |

  

| Esito del Reclamo     | Numero   |
|-----------------------|----------|
| Accolto               | 2        |
| Accolto Parzialmente  | -        |
| Non Gestibile         | -        |
| In Istruttoria        | -        |
| <b>Totale Reclami</b> | <b>2</b> |

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.

Catania 20/01/2024

L'Ufficio Reclami

