

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2024

Il presente rendiconto è redatto in conformità delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e successive modifiche, recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari — Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3 "Reclami", prevedono — tra l'altro — la pubblicazione annuale, sul sito Internet di ciascun intermediario finanziario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

È considerato "Reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. e-mail, fax, lettera) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione, o più in generale l'operato dello stesso. Le modalità con cui il cliente può presentare il Reclamo sono indicate sul sito Internet della Società.

La Società presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, espresse attraverso le comunicazioni sopra individuate: ciò non solo in virtù delle citate disposizioni normative, ma anche perché ritiene che un'efficace gestione dei reclami costituisca un importante elemento segnaletico delle aree di criticità sulle quali intervenire prontamente, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

La corretta ed ordinata gestione dei Reclami rappresenta, inoltre, un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia con il Cliente, ristabilendo con lo stesso una relazione soddisfacente.

La Società ritiene difatti che un rapporto corretto e trasparente con i Clienti consenta una migliore interlocuzione tra l'intermediario ed il cliente stesso, volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire, ove possibile, una composizione bonaria del reclamo.

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei Reclami della clientela è demandata all'Ufficio Reclami della Società.

Il Registro dei Reclami è regolarmente tenuto mediante un applicativo informatico ed è aggiornato e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo.

Si evidenzia preliminarmente che la Società svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti per conto di soggetti terzi; sempre per conto di soggetti terzi svolge altresì l'attività di Master Servicing.

I Reclami ricevuti dalla Società nel periodo compreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2024 sono stati complessivamente n. 414, di competenza propria della Società.

Le procedure operative adottate dalla Società sono finalizzate a fornire un pronto riscontro ai Reclami entro i termini previsti dalla normativa applicabile (entro al massimo 60 giorni dalla ricezione e 30 giorni per i reclami relativi alla privacy, 90 giorni per i reclami con sola richiesta documentale).

PRELIOS CREDIT SERVICING S.p.A.

Sede Legale

Via Valtellina, 15/17 - 20159 Milano
Tel. +39.02.6281.1

Capitale Sociale € 4.510.568 i.v.
Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi
C.F. e P.IVA 08360630159
R.E.A. di Milano n° 1217580
prec.ri@pec.prelios.it

Iscrizione Albo degli Intermediari Finanziari
ex art. 106 T.U.B. (c.d. Albo Unico) n° 32993

www.prelioscredit.com

Sedi Operative

Via Valtellina, 15/17 - 20159 Milano
Tel. +39.02.6281.1

Via Cristoforo Colombo, 80 - 00147 Roma
Tel. +39.02.6281.1

Società con socio unico
Gruppo Prelios
Direzione e coordinamento di Prelios S.p.A.

Altre Sedi Operative

Piazza dell'Insurrezione, 2 - 35139 Padova

Si evidenzia innanzitutto che il numero di Reclami complessivamente pervenuti rispetto al numero di posizioni in gestione è decisamente esiguo.

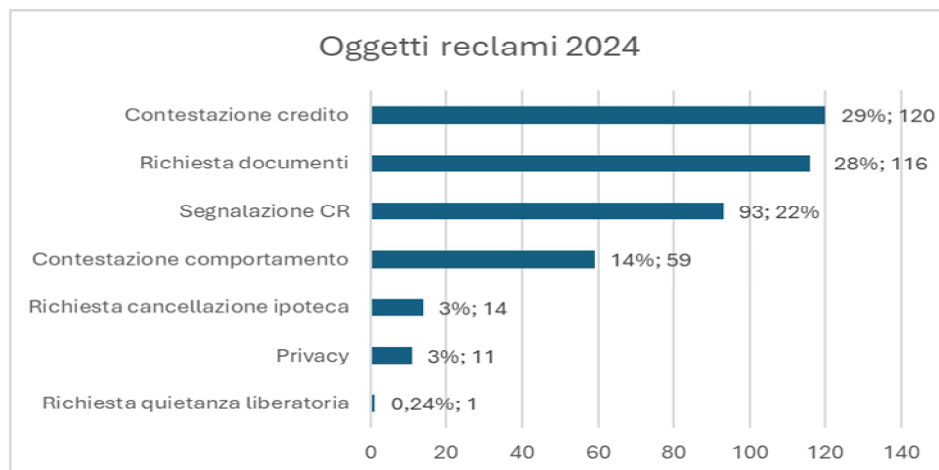
In ogni caso, si evidenzia che la maggior parte dei Reclami pervenuti sono risultati infondati e che per i Reclami accolti perché fondati (in tutto o parzialmente) sono state prontamente e tempestivamente poste in essere le azioni correttive del caso.

Circa il 22% dei Reclami ricevuti hanno avuto come oggetto problematiche e/o contestazioni inerenti la segnalazione in Centrale Rischi, di cui solo il 21,5% fondati. I reclami fondati sul totale sono pari al 31%.

Istanze ricevute 2024



Istanze ricevute per oggetti dei reclami



Istanze ricevute per esito del reclamo



Appare opportuno precisare che sono state poste in essere in tempi brevi le azioni di rimedio ritenute necessarie.

Le informazioni sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet www.prelioscredit.com, nella sezione "Ufficio Reclami".

Milano, 25 Marzo 2025