



PRONTOPEGNO S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2019**

10 Marzo 2020

ProntoPegno S.p.A (di seguito “la Società”), appartenente al Gruppo Banca Sistema, pone particolare attenzione alle esigenze della Clientela, con l’obiettivo di assicurare un elevato livello qualitativo dei servizi offerti e costruire un rapporto stabile e trasparente con il Cliente.

Per questa ragione la Società reputa indispensabile l’attività di gestione dei reclami provenienti dalla Clientela.

Ove le lamentele siano fondate, la Società interviene prontamente al fine di risolvere nel minor tempo possibile le anomalie segnalate e, da queste ultime, coglie l’opportunità di migliorare i processi organizzativi e tecnologici che caratterizzano la propria attività quotidiana.

Il processo di gestione dei reclami prevede che qualora il Cliente intenda presentare un reclamo alla Società, può indirizzarlo direttamente per posta ordinaria alla Funzione Legale della Società, Largo Augusto 1/A, angolo Via Verziere 13, 20122 Milano, o inviarlo per posta elettronica alla casella reclami@prontopegno.it, per posta certificata all’indirizzo: prontopegno@legalmail.it o trasmetterlo a mezzo fax al numero +39 02 72093979.

La Società risponde nei tempi più solleciti e comunque entro 30 giorni. In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi a uno dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale quali, nel caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (www.arbitrobancariofinanziario.it) o al Conciliatore Bancario e Finanziario (www.conciliatorebancario.it) o più in generale, ad altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all’art. 16 del D.Lgs. n.28 del 04/03/2010.

Di seguito si riporta un resoconto, redatto ai sensi delle disposizioni di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 (e successivi aggiornamenti in materia) “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”, in merito all’attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e servizi bancari offerti alla Clientela.

Tale resoconto, una volta approvato dagli Organi aziendali competenti, sarà pubblicato sul sito internet della Società www.prontopegno.it nella Sezione “Reclami”.

Si segnala che nel corso dell’anno 2019 la Società (né Banca Sistema S.p.A., nei mesi precedenti il conferimento del business “credito su pegno” a ProntoPegno S.p.A.) non ha ricevuto reclami da parte della Clientela (pari a circa 5.100 al 31.12.2019) né, pertanto, ricorsi ABF.