

RELAZIONE RECLAMI 2025

Andamento dei reclami pervenuti a 24Finance S.p.A. nell'anno 2025

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", pubblichiamo il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati durante l'anno 2025 da 24Finance S.p.A, al fine di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, ha adottato un'adeguata procedura in grado di gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda e di garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive. In tal modo la Società ha l'opportunità di chiarirsi ed accordarsi con i Clienti. La gestione dei Reclami segnalati è affidata all'Ufficio reclami in accordo con le funzioni di Controllo. Di seguito riportiamo un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati nel corso dell'anno 2025; attività registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami. Nel corso dell'anno 2025, la Società ha ricevuto due mail all'indirizzo reclami.

Mail pervenute all'indirizzo reclami 2025: 2

Reclami effettivi		1							
Richiesta informazioni/altro		1							
Reclami in corso di istruttoria		0							
		Primo semestre				Secondo semestre			
		rilevazioni				rilevazioni			
		Rilevazioni fondatte	Rilevazioni non fondatte	Rilevazioni fondatte	Rilevazioni non fondatte	Rilevazioni fondatte	Rilevazioni non fondatte	Rilevazioni fondatte	Rilevazioni non fondatte
		NUMERO	NUMERO	%	%	NUMERO	NUMERO	%	%
Cause dei reclami	Rispetto delle tempistiche								
	Condizioni contrattuali								
	Qualità del servizio					1	1	50%	50%
	Assistenza fornita								
	Rispetto della compliance								
	Rispetto trasparenza								

Milano, gennaio 2026

Ufficio Reclami