

Anno 2021

L'andamento dei reclami pervenuti a 24Finance Mediazione Creditizia S.p.A. nell'anno 2021

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 2021.

24Finance, al fine di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, ha adottato un'ideale 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 esaurienti.

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 2021; attività registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami.

Nel corso dell'anno 2021, la Società ha ricevuto n. 5 reclami di cui n. 3 nel primo semestre e n. 2 nel corso del secondo semestre.

Dei cinque reclami ricevuti ne risultano fondati quattro.

Reclami totali pervenuti nell'anno 2021: n. 5

		I SEMESTRE				II SEMESTRE			
		RILEVATI				RILEVATI			
		Fondati		Infondati		Fondati		Infondati	
		n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
CAUSA DEL RECLAMO	Rispetto dei tempi								
	Condizioni contrattuali								
	Qualità del servizio	2	67					1	100
	Assistenza fornita					1	100		
	Rispetto Compliance	1	33						
	Rispetto Trasparenza								

Il numero dei reclami (5), il contenuto e i risultati dimostrano che le procedure interne della 24Finance risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta. Tutti i reclami sono stati prontamente risolti.

Milano, 07 gennaio 2022

Ufficio Reclami