

**Anno 2022**

**L'andamento dei reclami pervenuti a 24Finance Mediazione Creditizia S.p.A. nell'anno 2022**

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 2022.

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 2022; attività registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami.

Nel corso dell'anno 2022, la Società ha ricevuto n. 1 reclamo nel corso del secondo semestre, che si è rivelato in parte fondato.

**Reclami totali pervenuti nell'anno 2022: n. 1**

|                   |                         | 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    |            |   |           |   |             |     |           |   |
|                   | Assistenza fornita      |            |   |           |   |             |     |           |   |
|                   | Rispetto Compliance     |            |   |           |   |             |     |           |   |
|                   | Rispetto Trasparenza    |            |   |           |   | 1           | 100 |           |   |

Il numero dei reclami (1), il contenuto e i risultati dimostrano che le procedure interne della 24Finance risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta.

Il reclamo è stato prontamente risolto.

Milano, 07 gennaio 2023

**Ufficio Reclami**