

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Periodo di riferimento: 1 aprile 2019 – 31 marzo 2020

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", come successivamente modificate e integrate, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami della Clientela relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Con riferimento ai reclami presentati dalla clientela nel periodo di riferimento si segnala che:

- ✓ l'analisi dei reclami pervenuti tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite lettera raccomandata, pec, e-mail, ovvero tramite l'apposito form disponibile accedendo alla sezione reclami del sito aziendale, da clienti o potenziali clienti di Finint Mediatore Creditizio S.p.a., aventi ad oggetto i servizi di mediazione creditizia offerti;
- ✓ la Società ha registrato complessivamente n. 3 reclami per le seguenti motivazioni:

MOTIVAZIONE DEI RECLAMI	N° Fondati	N° Infondati	N° Totali
Contestazione contatto/mancato contatto Commerciale.	0	2	2
Qualità del servizio, per diniego del finanziamento.	0	1	1
Totale reclami	0	3	3

- ✓ Tutti i reclami pervenuti nel periodo di riferimento sono stati adeguatamente valutati e, in ultima istanza, considerati infondati e conseguentemente rigettati fornendo chiara ed esauriente motivazione.
- ✓ I termini di riscontro ai clienti sono stati rispettati per tutti i reclami.
- ✓ Allo stato attuale non risultano ulteriori reclami in corso di analisi o evasione.

Finint Mediatore Creditizio S.p.a.

Il Responsabile Reclami