

**L'andamento dei reclami pervenuti a 24Finance Mediazione Creditizia S.p.A. nell'anno 2018**

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 2018.

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 esaustive.

In tal modo l'Azienda ha l'opportunità di chiarirsi ed accordarsi con i Clienti.

La gestione dei Reclami segnalati è affidata al Referente dei reclami, che risponde entro 15 giorni dall'accoglimento del reclamo.

Di seguito riportiamo un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati nel corso dell'anno 2018; attività registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami:

**Reclami totali pervenuti nell'anno 2018 n. 1**

		I SEMESTRE				II SEMESTRE			
		RILEVATI				RILEVATI			
		Fondati		Infondati		Fondati		Infondati	
		n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>CAUSA DEL RECLAMO</b>	Rispetto dei tempi								
	Condizioni contrattuali								
	Qualità del servizio					X			
	Assistenza fornita								
	Rispetto Compliance								
	Rispetto Trasparenza								

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

Tale reclamo, pervenuto nel mese di dicembre, è stato prontamente risolto nel nuovo anno.

Milano, 07 gennaio 2019

**Ufficio Reclami**