

**L'andamento dei reclami pervenuti a 24Finance Mediazione Creditizia S.p.A. nell'anno 2019**

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 2019.

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 2019; attività registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami:

**Reclami totali pervenuti nell'anno 2019: n. 0**

		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								
	Assistenza fornita								
	Rispetto Compliance								
	Rispetto Trasparenza								

L'assenza di reclami dimostra che le procedure interne della 24Finance risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta.

Milano, 07 gennaio 2020

**Ufficio Reclami**