Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2022

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (art. 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente da sempre contraddistingue l'operato della società Fintech Media Finance s.r.l. mediazione creditizia. Le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della Società con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale e rete di collaboratori, volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Società: 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi proposti dal mediatore creditizio nell'ambito dell'intermediazione del credito 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami del Mediatore Creditizio nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2022 relativi alle operazioni intermediate.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono il monitoraggio periodico reclami

e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

In totale, nel periodo di riferimento, il Mediatore Creditizio ha registrato n. 0 reclami provenienti dalla Clientela.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2022

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo che va dal 1 gennaio - 31 dicembre 2022.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2022 è stato pari a 0.

Il basso numero di reclami (zero), il contenuto e le risultanze confermano che l'attività di Fintech Media Finance s.r.l. mediazione creditizia gode di un vasto consenso da parte della clientela e che le procedure interne risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta. Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nelle tabelle di seguito.

RECLAMI PERVENUTI	**NUMERO**
I SEMESTRE	0
II SEMESTRE	0
Totale Reclami	**0**

MOTIVAZIONE DEL RECLAMI	**NUMERO**
Rispetto tempi /condizioni	0
Qualità della Consulenza/Servizio	0
Compliance/Trasparenza	0
Mediazione Usuraria	0
Altre problematiche	0
Totale Reclami	**0**

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti	0
Accolti parzialmente	0
Non gestibile	0
In Istruttoria	0
Totale Reclami	**0**

Fintech Media Finance SRL Mediazione Creditizia
Iscritto nell'elenco dei mediatori creditizi OAM al n. M472

Via F. Lippi 11 - 25134 Brescia (BS)
info@fmediafinance.it - www.fmediafinance.it

Conclusioni

Le funzioni aziendali sono state relazionate circa l'andamento della Gestione dei Reclami e delle circostanze che li hanno generate e ove previsto, sono state predisposte adeguate procedure di correzione delle eventuali anomalie segnalate.

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Mediatore Creditizio, da redigersi in forma scritta: invio mediante raccomandata a/r, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami:

Raccomandata A.R. :

Fintech Media Finance s.r.l. mediazione creditizia
Direzione Reclami
Via Filippo Lippi, 11
25134 Brescia (BS)

PEC: fintechmediafinancesrl@legalmail.it

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Brescia, 20/01/2023

Ufficio Reclami
Il Responsabile