

## Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

**Periodo di riferimento: 1 aprile 2022 – 31 marzo 2023**

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. 7 reclami per le seguenti motivazioni:

MOTIVAZIONE DEI RECLAMI	NUMERO
Tempistiche di delibera da parte dell'Ente erogante	0
Qualità del servizio prestato dal collaboratore	7
Vendita abbinata	0
Altre richieste	0
<b>Totale reclami</b>	<b>7</b>

- ✓ Sono stati adeguatamente valutati e, in ultima istanza, considerati infondati e pertanto respinti 6 reclami.
- ✓ L'ultimo reclamo ricevuto, per il quale è stato fornito tempestivo riscontro di accusa ricezione, risulta tuttora aperto ed in fase di definizione nel termine dei 60 giorni dalla ricezione. Allo stato attuale non risultano ulteriori reclami in corso di analisi o evasione.
- ✓ I termini di riscontro ai clienti sono stati rispettati per tutti i reclami.

Finint Mediatore Creditizio S.p.a.

Il Responsabile Reclami