

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 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 Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. con socio unico. 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 2021 relativi alle operazioni intermedie.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione.

In totale, nel periodo di riferimento, il Mediatore Creditizio ha registrato n. 14 (quattordici) di cui 11 provenienti dalla Clientela e 3 da parte del legale del cliente. Tutti i reclami presentati alla società non sono comunque da intendersi e qualificarsi come relativi all'attività di mediazione dalla stessa svolta. Alla data del 31/12/2021 non risultano inoltre Clienti che hanno presentato ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI DI MEDIAZIONE CREDITIZIA				
Esito reclami	Accolti: n.6	Accolti parzialmente: n.0	Non accolti:n.8	In istruttoria:n.0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato:11	Cliente corporate: -	Altri:3	
Tipologia di prodotti/servizi	-Mutui			
	-Prestiti			
Motivazioni**	-Operato call center			
	-Rispetto tempi e condizioni			
	-Comunicazioni e informazioni alla clientela			
Canale distributivo	-Sito web			
	-consulenza telefonica			

Dall'analisi fatta sulle segnalazioni ricevute è emerso che sei (6) reclami sono stati esitati come "accolti" procedendo con l'archiviazione della pratica di finanziamento avanzata, come da espressa richiesta del cliente.

- **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art 3/a del dlgs206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorquando agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati.
- **Cliente corporate:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, aziende, altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni.
- **Altro:** terzi non rientranti nelle categorie che precedono.

Da ultimo di riassumono le modalità con cui un cliente può presentare reclamo a Mediatore Creditizio, da redigersi in forma scritta: consegna direttamente allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami:

Tramite e-mail all'indirizzo: reclami@mutui.it
Tramite pec all'indirizzo: mutui.it@pec.it
Tramite posta all'indirizzo: Via Sannio 3 – 20137 Milano
Tramite modulo sul sito internet: www.facile.it – sezione "Reclami"

L'Ufficio reclami provvede a dare risposta al cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizio bancari e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.