

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 MCC Mediazione Creditizia e Consulenza S.r.l. e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l’occasione rendere noto alla propria clientela, l’operato della società nel mercato di riferimento. L’anno 2021 ha risentito dell’emergenza COVID -19, come il precedente seppur in forma più controllata, infatti, ha rideterminato le modalità e i tempi di contatto con la nostra clientela, favorendo attività di identificazione a distanza con strumenti messi a disposizione da alcuni convenzionati. L’attività di mediazione nata nell’Aprile di quest’anno, non dispone di una rete di collaboratori particolarmente estesa, il lavoro è svolto prevalentemente nell’area urbana di Roma e del Lazio più in generale, pertanto l’azienda ha tutti gli strumenti per monitorare le attività di distribuzione della sua rete nei confronti delle esigenze del Cliente, soprattutto in un periodo così difficile.

Pertanto, MCC Mediazione Creditizia e Consulenza S.r.l. esegue costantemente l’attività di Customer Satisfaction, a campione su pratiche di finanziamento, tiene un registro trimestrale e appositi verbali, controllati dai preposti ai controlli interni.

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. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, segue le succitate Disposizioni della Banca d’Italia. Pur ricordando ai clienti che non è previsto il ricorso all’ABF per le controversie tra mediatore creditizio e cliente. In totale, nel periodo di riferimento, il Mediatore Creditizio ha registrato un numero di reclami pari a: Zero

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2021

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021.

L’assenza di qualsivoglia reclamo conferma che l’attività di MCC Mediazione Creditizia e Consulenza S.r.l. 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

Esito del Reclamo	Numero
<i>Accolto</i>	0
<i>Accolto Parzialmente</i>	
<i>Non Gestibile</i>	
<i>In Istruttoria</i>	
Totale Reclami	0

Motivo del Reclamo	Numero
<i>Rispetto tempi /condizioni</i>	0
<i>Qualità della Consulenza/Servizio</i>	
<i>Compliance/Trasparenza</i>	
<i>Mediazione Usuraria</i>	
<i>Altre problematiche</i>	
Totale Motivi del Reclamo	

L’Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.