

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2018

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) nonché le previsioni della Sezione VIII del Provvedimento di Banca d'Italia del 19.03.2019 prevedono una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela nonché 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. 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 e 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 2018 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, 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. 11 (undici) reclami provenienti dalla Clientela. Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami (5) relativi a richieste di cancellazione dei dati ai sensi del Regolamento Privacy. 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 31/12/2018 non risultano inoltre Clienti che hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. a socio unico

Sede legale ed operativa: Via Carlo Ottavio Cornaggia, 10 – 20123 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ■ Fax +39 02 56561650 ■ mutui.it@pec.it

Partita IVA e codice fiscale 06158600962 ■ REA CCIAA di Milano: 1873795 ■ Capitale Sociale i.v. 120.000,00 ■ Iscrizione OAM M201
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Foscolo Holding S.à.r.l.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI DI MEDIAZIONE CREDITIZIA				
Esito reclami	Accolti: n 0	Accolti parzialmente: n. 11	Non accolti: n 0	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n. 11	Cliente corporate: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti/servizi	- mutui			
	- prestiti			
Motivazioni**	- richiesta di cancellazione dei dati personali dai sistemi			
	- rifiuto erogazione finanziamento			
	- operato di call center			
Canale distributivo	- Sito web			
	- consulenza telefonica			

*La tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI:

- **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché 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

** Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

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

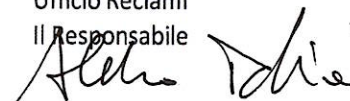
Tramite e-mail all'indirizzo: reclami@mutui.it
 Tramite pec all'indirizzo: mutui.it@pec.it
 Tramite posta all'indirizzo: Via Carlo Ottavio Cornaggia, 10 - 20123 Milano
 Tramite modulo sul sito internet: www.facile.it – sezione "Reclami"

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

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Milano, 17/04/2019

Ufficio Reclami
 Il Responsabile



Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. a socio unico

Sede legale ed operativa: Via Carlo Ottavio Cornaggia, 10 – 20123 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ▪ Fax +39 02 56561650 ▪ mutui.it@pec.it

Partita IVA e codice fiscale 06158600962 ▪ REA CCIAA di Milano: 1873795 ▪ Capitale Sociale i.v. 120.000,00 ▪ Iscrizione OAM M201

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Foscolo Holding S.à.r.l