

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

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.

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. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza con il coinvolgimento delle figure appartenenti all'Ufficio Internal Audit 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 di norma fornito riscontro scritto (utilizzando lo stesso mezzo scelto dal Cliente per l'invio della segnalazione) entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e dalle Procedure interne.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami del Mediatore Creditizio nel periodo 1 Gennaio - 31 Dicembre 2019 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.

In totale, nel periodo di riferimento, il Mediatore Creditizio ha registrato n. 26 reclami provenienti dalla Clientela. Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami relativi alla Qualità del Servizio pari al 58% del totale dei reclami ricevuti.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2019

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1 Gennaio – 31 Dicembre 2019.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2019 è stato pari a 26.

Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nelle tabelle di seguito.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMI	NUMERO
Rispetto tempi /condizioni	5
Qualità del Servizio	15
Compliance/Trasparenza	6
Altre problematiche	0
Totale Reclami	26

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti	7
Non accolti	13
Accolti parzialmente	1
Non di competenza	1
In Istruttoria	4
Totale Reclami	26

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 mail all'indirizzo ufficioreclami@kiron.it o mediante raccomandata a/r all'indirizzo dell'Ufficio Reclami:

Kiron Partner S.p.A.
Società di mediazione creditizia avente come socio
unico Tecnocasa Holding S.p.A.
Via Monte Bianco 60VA
20089 Rozzano (MI)

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni per i reclami relativi ad attività di intermediazione creditizia ed assicurativa.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Rozzano (MI), 09/01/2020

Ufficio Reclami
Il Responsabile

