

Anno 2021

L'andamento dei reclami pervenuti a 24MAX S.p.A. nell'anno 2021

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm.ii. riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, pubblichiamo il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati durante l'anno 2021.

Al fine di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, 24MAX ha adottato un'idonea procedura, revisionata nel corso del 2021 e approvata dal CdA di 24MAX, in grado di gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda e di garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaurive.

In tal modo l'Azienda ha l'opportunità di chiarirsi ed accordarsi con i Clienti.

La gestione dei Reclami segnalati è affidata al Referente dei reclami.

Di seguito riportiamo un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati nel corso dell'anno 2021, dal quale si evince che il dato più significativo il numero dei reclami relativi alla Qualità del Servizio pari al 33,32% del totale reclami ricevuti. L'attività dell'Ufficio Reclami è stata registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami:

Reclami totali pervenuti nell'anno 2021: n. 6

CAUSA DEL RECLAMO	I SEMESTRE				II SEMESTRE			
	RILEVATI				RILEVATI			
	Fondati		Infondati		Fondati		Infondati	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Rispetto dei tempi								
Condizioni contrattuali								
Qualità del servizio			2	33.32				
Assistenza fornita			1	16.66			1	16.66
Rispetto Compliance					1	16.66		
Rispetto Trasparenza			1	16.66				



24MAX S.p.A.

Via Vittorio Locchi 3 - 20156 Milano

Tel. +39 02.87176419

Email: info@24max.it email PEC: 24max@pec.it

P.Iva e Codice fiscale 10418440961

Numero REA MI – 2530341

Mediatore Creditizio – Iscrizione OAM: M447

Conclusioni

L'aumento dei collaboratori di 24MAX e, di conseguenza, del numero di pratiche, giustifica un fisiologico aumento - non significativo - del numero di reclami ricevuti, rispetto all'anno 2020.

L'Ufficio Reclami ha relazionato le funzioni aziendali circa (i) l'andamento dell'attività svolta nel corso dell'anno, (ii) la gestione dei reclami e le circostanze che li hanno generati. La Società ha posto in essere, ove previsto, le correzioni delle eventuali anomalie segnalate.

Milano, lì 17/02/2022

Ufficio Reclami