

Anno 2023

L'andamento dei reclami pervenuti a 24MAX S.p.A. nell'anno 2023

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 2023.

Al fine di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, 24MAX ha in essere una procedura, approvata dal CdA di 24MAX, per la gestione controllata e accurata di tutti i reclami avanzati dalla clientela, al fine di garantire risposte sollecite ed esaustive ai propri clienti.

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 2023. L'attività dell'Ufficio Reclami è stata registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami:

Reclami totali pervenuti nell'anno 2023: n. 2

		I SEMESTRE				II SEMESTRE			
		RILEVATI				RILEVATI			
		Fondati		Infondati		Fondati		Infondati/Ritirati	
		n.	%	n.	%	n	%	n.	%
CAUSA DEL RECLAMO	Rispetto dei tempi								
	Condizioni contrattuali								
	Qualità del servizio			1	50%				
	Assistenza fornita			1	50%				
	Rispetto Compliance	1	50%						
	Rispetto Trasparenza								

Conclusioni

Si registra una diminuzione del numero di reclami ricevuti rispetto al numero registrato nell'anno precedente.

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 le correzioni e



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

le opportune iniziative delle eventuali anomalie segnalate.

Milano, li 02/02/2024

Ufficio Reclami

