

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2024

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), e le successive modifiche ed integrazioni tempo per tempo sulle medesime intervenute, prevedono la pubblicazione annuale - sul sito *internet* della società di mediazione creditizia - 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. Al momento di ricezione del reclamo, si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza con il coinvolgimento delle funzioni appartenenti ai Controlli Aziendali per la sua valutazione e per la definizione, ove necessario, dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Cliente reclamante viene 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.

Le risposte contengono l'indicazione se il reclamo è ritenuto fondato, con le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; oppure, se il reclamo è ritenuto infondato, l'illustrazione delle motivazioni del rigetto.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami del Mediatore Creditizio nel periodo 1° Gennaio - 31 Dicembre 2024 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. 25 reclami provenienti dalla Clientela. Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami relativi alla Qualità del Servizio pari al 8% del totale dei reclami ricevuti.

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2024

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° Gennaio – 31 Dicembre 2024.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2024 è stato pari a 25.

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

MOTIVAZIONE DEL RECLAMI	NUMERO
Rispetto tempi /condizioni	10
Qualità del Servizio	2
Compliance/Trasparenza	5
Altre problematiche	8
Totale Reclami	25

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti	1
Non accolti	15
Accolti parzialmente	1
Non di competenza	3
In Istruttoria ¹	2
Altro	3
Totale Reclami	25

Conclusioni

Le funzioni aziendali sono state relazionate circa l'andamento della Gestione dei Reclami e delle circostanze che li hanno generati e ove previsto, sono state predisposte adeguate procedure di correzione delle eventuali anomalie segnalate.

¹ Per n. 2 reclami è stato fornito riscontro nel mese di gennaio 2025 e sono stati riportati come "non accolti" in quanto la situazione del resoconto riporta i reclami "pervenuti" nel 2024 (non quelli esitati).

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 60\A
20089 Rozzano (MI)

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni per i reclami relativi ad attività di intermediazione creditizia ed entro 45 giorni per l'intermediazione assicurativa.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Rozzano (MI), 20/01/2025

Ufficio Reclami
Il Responsabile

