



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), prevedono 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 OTTIMA MEDIAZIONE SRL 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 collocata all'interno dell'Ufficio Back Office e Controlli, che opera secondo una procedura definita ed approvata dall'Amministratore Unico 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 ed 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 Back Office e Controlli 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 0 (zero) reclami provenienti dalla Clientela.

Alla data del 31-12-2018 non risultano Clienti che hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

Si allega al presente rendiconto il registro reclami

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script. The signature is located in the bottom right corner of the page.

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:

Ottima Mediazione Srl
Società di mediazione creditizia iscritta elenco OAM n° M244
Corte Isolani 2 - 40125 Bologna | tel. 051 054 6245
Capitale Sociale 50.000,00 i.v. | P. IVA 03259261208 | REA BO - 504724 |
info@ottimamediazione.it
PEC: ottimamediazione@legalmail.it

L'Ufficio Back Office e Controlli 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.

Bologna 31-12-2018

Back Office e Controlli
Il Responsabile



Organo di gestione



