

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2025

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 MEDIOIMPRESA 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 specializzata, denominata Ufficio Reclami, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di amministrazione/Assemblea dei soci 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 Reclami del Mediatore Creditizio nel periodo 01 gennaio 2025 - 31 dicembre 2025 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.

Allegato Y

Situazione complessiva dei reclami ricevuti nell'anno 2025

Il presente documento è redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia del Luglio 2009 e successive integrazioni e modifiche, in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", le quali prevedono che – annualmente – venga predisposto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il presente documento elenca i reclami pervenuti all'apposito Ufficio di Medioimpresa Srl pervenuti nel periodo 01 gennaio al 31 Dicembre 2025 relativi alle operazioni intermedie

RECLAMI PERVENUTI	NUMERO
I SEMESTRE	0
II SEMESTRE	0
Totale Reclami	0

MOTIVAZIONE DEL RECLAMI	NUMERO
Rispetto tempi /condizioni	0
Qualità della Consulenza/Servizio	0
Compliance/Trasparenza	0
Mutui	0
Leasing	0
CQS/CQP	0
Prestiti personali	0
Corporate	0
Altro...	0
Totale Reclami	0

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO
Accolti	0
Accolti parzialmente	0
Non gestibile	0
In Istruttoria	0
Totale Reclami	0

Castelli Calepio, 15.01.2026

Conclusioni

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

Il cliente può presentare reclamo in relazione al contratto di mediazione creditizia sottoscritto: Il Reclamo dovrà essere effettuato per iscritto mediante posta elettronica e/o posta elettronica certificata, ai seguenti indirizzi: reclami@medioimpresa.it; medioimpresa@registerpec.it
Indirizzo a cui inviare il reclamo tramite posta ordinaria: Medioimpresa Srl – Ufficio Reclami Vi G. Marconi n, 22 – 24060 – Castelli Calepio (BG)

Il reclamo deve contenere almeno i seguenti riferimenti:

- *Nominativo/ denominazione e recapiti del Cliente*
- *data del contratto di mediazione*
- *riferimenti delle persone incaricate del Mediatore Creditizio con le quali si è entrati in contatto*
- *motivazione del reclamo*
- *richiesta nei confronti del Mediatore Creditizio*

Le istruzioni relative alla procedura di gestione del reclamo sono rilevabili anche sul sito www.medioimpresa.it nella sezione “Reclami”.

Il Mediatore Creditizio si impegna a rispondere entro sessanta (60) giorni dal ricevimento della comunicazione.

Il cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (“ABF”) per controversie sorte direttamente con il mediatore creditizio.

Castelli Calepio, 15.01.2026

Ufficio Reclami
Il Responsabile