INFORMATIVA ALLA CLIENTELA IN MATERIA DI RECLAMI

1. Che cos'è un reclamo

Si considera reclamo ogni comunicazione, redatta in forma scritta e proveniente da un cliente identificabile, con cui venga manifestata insoddisfazione per un comportamento o un'omissione di Magni Consulting S.r.l. (di seguito, la «Società») o di un suo collaboratore, in relazione al contratto di mediazione e all'attività di mediazione creditizia svolta.

Sono trattate secondo la presente procedura anche le richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali, ancorché non formulate in termini di contestazione. Tali richieste ricevono riscontro entro il termine di un mese dal ricevimento previsto dall'articolo 12, paragrafo 3, del Regolamento (UE) 2016/679.

Non costituiscono invece reclamo, e sono gestite secondo le ordinarie modalità di assistenza alla clientela:

- le richieste di informazioni, di chiarimenti o di copia della documentazione, diverse dalle richieste di esercizio dei diritti sopra indicate;
- le segnalazioni di disservizi risolte immediatamente nel corso del contatto con il cliente;
- le contestazioni che hanno per oggetto l'operato della banca o dell'intermediario finanziario che eroga il finanziamento.

2. Chi tratta i reclami

La gestione dei reclami è affidata al Responsabile della gestione dei reclami, individuato nella persona del Sig. Massimo Tassi, in quanto indipendente rispetto alle strutture operative e alle funzioni preposte alla commercializzazione dei servizi.

Il Responsabile della gestione dei reclami è raggiungibile ai recapiti indicati al paragrafo 3.

3. Come presentare un reclamo

Il reclamo è presentato in forma scritta, in forma libera e senza necessità di assistenza legale, utilizzando uno dei seguenti canali:

Canale	Recapito
Posta ordinaria o raccomandata A/R	Magni Consulting S.r.l. – Responsabile della gestione dei reclami – Viale Monza n. 170, 20127 Milano (MI)
Posta elettronica	reclami@magniconsulting.com
Posta elettronica certificata (PEC)	magniconsultingsrl@legalmail.it

Qualora un dipendente o un collaboratore della Società riceva direttamente un reclamo, è tenuto a inoltrarlo senza ritardo al Responsabile della gestione dei reclami ai recapiti sopra indicati.

Per consentire una trattazione sollecita ed esaustiva, si invita il cliente a indicare nel reclamo:

- nominativo o denominazione e recapiti del reclamante (indirizzo, telefono, e-mail);
- gli estremi del contratto di mediazione o della pratica cui il reclamo si riferisce e la relativa data;
- i motivi della contestazione e i fatti che l'hanno determinata;
- la richiesta rivolta alla Società;
- ogni documento utile a supporto di quanto rappresentato.

4. Conferma di ricezione

Ricevuto il reclamo, il Responsabile della gestione dei reclami invia al cliente una comunicazione interlocutoria con cui conferma l'avvenuta ricezione, lo informa delle modalità di gestione del reclamo e gli comunica il termine massimo entro il quale riceverà il riscontro. Le modalità di trattazione sono comunque rese note al cliente in qualsiasi momento, su sua richiesta.

5. Tempi e modalità di risposta

Entro **60 (sessanta) giorni** dalla ricezione del reclamo la Società fornisce riscontro scritto al cliente, tramite lo stesso mezzo utilizzato per la presentazione della segnalazione.

6. Gratuità

La presentazione del reclamo e ogni interazione con il personale preposto alla sua gestione sono gratuite per il cliente, fatte salve le spese ordinariamente connesse al mezzo di comunicazione prescelto (ad esempio, le spese postali della raccomandata).

7. Contenuto della risposta

La risposta è redatta in linguaggio chiaro e comprensibile e indica:

- **se il reclamo è ritenuto fondato:** le iniziative che la Società si impegna ad adottare e i tempi previsti per la loro attuazione;
- **se il reclamo non è ritenuto fondato:** le motivazioni del rigetto, espresse in modo chiaro ed esaustivo, nonché le indicazioni circa gli strumenti di tutela attivabili di cui al successivo paragrafo 8.

8. Se il cliente non è soddisfatto della risposta

8.1 Controversie sorte con la Società in relazione all'attività di mediazione creditizia

Tali controversie non rientrano nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): come chiarito dall'OAM con la Comunicazione n. 27/20 del 29 ottobre 2020, il mediatore creditizio non è soggetto legittimato passivo dinanzi all'ABF per le contestazioni relative al proprio operato.

Resta ferma la facoltà del cliente di attivare gli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente, diversi dall'ABF, e in particolare il procedimento di mediazione disciplinato dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, rivolgendosi a un Organismo di mediazione iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, nonché la negoziazione assistita da avvocati ai sensi del D.L. 12 settembre 2014, n. 132, convertito dalla L. 10 novembre 2014, n. 162.

8.2 Controversie insorte con la banca o l'intermediario finanziario che ha erogato il finanziamento

Le contestazioni che riguardano il contratto di finanziamento e l'operato del soggetto finanziatore devono essere rivolte all'Ufficio Reclami di quest'ultimo, secondo le modalità indicate nella documentazione contrattuale e informativa consegnata al cliente. Ove il cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta o non abbia ricevuto risposta nei termini, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it), nei limiti delle competenze dell'ABF stesso, o agli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale indicati dal finanziatore.

8.3 Esposti all'Organismo di vigilanza (OAM)

Il cliente può in ogni caso trasmettere un esposto all'OAM – Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi, con sede in Via Galilei n. 3, 00185 Roma, anche mediante l'apposita sezione del sito internet www.organismo-am.it.

8.4 Tutela giurisdizionale

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di adire l'Autorità giudiziaria.

Magni Consulting S.r.l., Sede Legale: Viale Monza n. 170 – 20127 Milano (MI), tel. 02 92861948, sito web: www.magniconsulting.com, e-mail: info@magniconsulting.com – PEC: magniconsultingsrl@legalmail.it – P.IVA 05397080960 – R.E.A. MI-1818779 – Cap. Soc. € 50.000,00 i.v. – OAM n° M138

9. Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Al termine di ogni anno solare il Responsabile della gestione dei reclami redige una relazione riepilogativa sull'attività svolta. Il rendiconto annuale, con i relativi dati, è pubblicato entro il 31 gennaio di ciascun anno nella sezione dedicata ai reclami del sito internet www.magniconsulting.com.

10. Trattamento dei dati personali

I dati personali comunicati nell'ambito del reclamo sono trattati dalla Società, in qualità di titolare del trattamento, esclusivamente per la gestione e la trattazione del reclamo e per l'adempimento dei connessi obblighi di legge e di conservazione. Le informazioni complete sono riportate nell'Informativa privacy disponibile presso la sede della Società e sul sito internet www.magniconsulting.com.

Magni Consulting S.r.l., Sede Legale: Viale Monza n. 170 – 20127 Milano (MI), tel. 02 92861948, sito web: www.magniconsulting.com, e-mail: info@magniconsulting.com – PEC: magniconsultingsrl@legalmail.it – P.IVA 05397080960 – R.E.A. MI-1818779 – Cap. Soc. € 50.000,00 i.v. – OAM n° M138