

## Mortati & Mazzella S.r.l.

Sede Legale VIA SAN PIETRO ALL'ORTO, N. 22, C.A.P. 20121 – MILANO (MI)

Telefono: +39 375/589.0978 e-mail: amministrazione@mortatiemazzella.eu

PEC: mortatiemazzella@legalmail.it Capitale Sociale € 50.000,00.

Partita IVA 11575340960 - Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. MI - 2612429

Società iscritta al n. M517 dell'elenco OAM, Organismo degli Agenti e dei Mediatori

(ex art. 128 sexies, c. 2 - Testo unico bancario)

## Mortati & Mazzella S.r.l.

### Rendiconto sull'attività di gestione reclami - Anno 2022 Periodo di riferimento: 1 Gennaio 2022 – 31 Dicembre 2022

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'esercizio 2022.

Prodotti oggetto dell'attività di mediazione	N° Reclami Gestiti	N° Reclami Accolti	% accoglimento
Mutui a privati	1	0	0%
Mutui ipotecari per investimenti aziendali	0	0	0%
Altri finanziamenti per investimenti aziendali	0	0	0%
Finanziamenti per liquidità aziendale (incluso factoring)	0	0	0%
Finanziamenti per ristrutturazione finanziaria delle imprese	0	0	0%
Leasing beni strumentali	0	0	0%
Garanzie Confidi	0	0	0%
Fidejussioni	0	0	0%
Mutui ipotecari a privati	0	0	0%
Finanziamenti a privati	0	0	0%
Mutui per acquisto casa	0	0	0%
Finanziamenti per ristrutturazioni edili	0	0	0%

Finanziamenti per "Cessione crediti di imposta" (ex artt. 119 -121 D.L. n.34/2020, conv. in L. n. 77/2020 e ex D.L. n.63/2013 conv. in L. n. 90/2013)	0	0	0%
Factoring	0	0	0%
Affidamenti in C/C	0	0	0%
Anticipo fatture / anticipo contratti	0	0	0%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Tipologia di reclamo	N° Reclami Gestiti	N° Reclami Accolti	% accoglimento
Attività di recupero crediti	0	0	0%
Spese, costi e commissioni	0	0	0%
Assicurazioni	0	0	0%
Tassi di interesse	0	0	0%
Comunicazioni alla clientela	0	0	0%
Informativa contrattuale e precontrattuale	0	0	0%
Servizi alla clientela: ritardi	0	0	0%
Servizi alla clientela: disagi	0	0	0%
Prodotto/Servizio finanziato	0	0	0%
Tempistiche di delibera da parte dell'Ente erogante	0	0	0%
Qualità del servizio prestato dal collaboratore	1	0	0%
Vendita abbinata	0	0	0%
Altro	0	0	0%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Con riferimento ai reclami presentati dalla clientela nel periodo di riferimento si segnala che:

- ✓ l'analisi dei reclami pervenuti tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite lettera raccomandata, pec, e-mail, ovvero tramite l'apposito *form* disponibile accedendo alla sezione reclami del sito aziendale, da clienti o potenziali clienti di Mortati & Mazzella S.r.l., aventi ad oggetto i servizi di mediazione creditizia offerti;
- ✓ la Società ha registrato complessivamente n. 1 reclamo per le motivazioni descritte nella tabella che precede.
- ✓ Tutti i reclami pervenuti nel periodo di riferimento sono stati adeguatamente valutati e, in ultima istanza, considerati infondati e pertanto respinti.
- ✓ Nel corso del 2022 nessun cliente ha presentato richiesta di mediazione ai sensi del D.lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e né ha fatto ricorso all'Autorità Giudiziaria.
- ✓ I termini di riscontro ai clienti in relazione ai reclami sono stati rispettati.
- ✓ Il tempo medio di gestione di un reclamo si attesta a circa 22 giorni lavorativi di calendario.
- ✓ Allo stato attuale non risultano ulteriori reclami in corso di analisi o evasione.

Mortati & Mazzella S.r.l.  
Il Responsabile Reclami