

### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2017**

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 Mutui.it - Mediazione Creditizia S.p.A. con socio unico. 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 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 1 gennaio - 31 dicembre 2017 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. 7 (sette) reclami provenienti dalla Clientela. Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami (6) relativi a richieste di cancellazione dei dati ai sensi del Codice Privacy, pari all'86 % del totale dei reclami ricevuti; segue un reclamo relativo ad un rifiuto di erogazione finanziamento al Cliente, con un'incidenza quindi del 14 %.

Alla data del 31/12/2017 non risultano Clienti che hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI DI MEDIAZIONE CREDITIZIA				
<b>Esito reclami</b>	Accolti: n 0	Accolti parzialmente: n. 7	Non accolti: n 0	In istruttoria: n. 0
<b>Tipologia di reclamante*</b>	Cliente privato: n. 7	Cliente corportate: n. 0	Altri: n. 0	
<b>Tipologia di prodotti/servizi</b>	- mutui			
	- prestiti			
<b>Motivazioni**</b>	- richiesta di cancellazione dei dati personali dai sistemi della Mutui.it			
	- rifiuto erogazione finanziamento			
<b>Canale distributivo</b>	- Sito web			
	- consulenza telefonica			

- \*La tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI:
  - **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorquando agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati.
  - **Cliente corporate:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, aziende, Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni
- \*\* Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

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:

**Tramite e-mail all'indirizzo:** [reclami@mutui.it](mailto:reclami@mutui.it)  
**Tramite pec all'indirizzo:** [mutui.it@pec.it](mailto:mutui.it@pec.it)  
**Tramite posta all'indirizzo:** Via Carlo Ottavio Cornaggia, 10 - 20123  
 Milano  
**Tramite modulo sul sito internet:** [www.mutui.it](http://www.mutui.it) – sezione "Reclami"

L'Ufficio Reclami 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.

Milano, 13/03/2018

Ufficio Reclami  
 Il Responsabile