



Rendiconto relativo all'anno 2019 sull'attività di gestione reclami

Ai sensi del Provvedimento di "Trasparenza delle operazioni bancarie e finanziarie" della Banca d'Italia del 29/07/2009 e successive modificazioni, di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti a Più Mutui Casa Spa nel periodo 01 gennaio 2019 / 31 dicembre 2019.

Il numero complessivo di reclami è stato pari a 17 su 8955 operazioni intermedie nell'anno.

Suddivisione reclami per prodotto:

Mutui	14/4665
Prestiti e Cessioni del quinto	2/495
Assicurazioni	1/3795
TOTALE RECLAMI	17

Classificazione dei reclami in funzione della motivazione:

Qualità del servizio	4
Esecuzione delle operazioni da parte del Collaboratore	4
Comunicazioni ed informazioni alla clientela/Trasparenza	6
Altro	3

Gestione dei reclami - Esiti:

Reclami accolti o accolti parzialmente	13
Reclami non accolti	1
Reclami non di competenza	0
Reclami in gestione al 31/12/2019	3

Le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo a Più Mutui Casa Spa sono riportate sul sito www.piumutuicasa.it nell'apposita sezione dedicata e sono inoltre reperibili in tutta la modulistica precontrattuale e contrattuale in uso alla rete di Collaboratori della Società.

La società si impegna a gestire il reclamo con estrema tempestività, fornendo al cliente un riscontro di avvenuta ricezione quasi immediato, e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Il presente documento è stato redatto in data 23 gennaio 2020



È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65