



## **Rendiconto relativo all'anno 2023 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 2023 / 31 dicembre 2023.

***Il numero complessivo di reclami è stato pari a 13 su 12.632 operazioni intermedie nell'anno.***

### ***Suddivisione reclami per prodotto:***

Mutui	12/6.189
Prestiti e Cessioni del quinto	0/815
Assicurazioni	1/5.628
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>13</b>

### ***Classificazione dei reclami in funzione della motivazione:***

Qualità del servizio	1
Esecuzione delle operazioni da parte del Collaboratore	8
Comunicazioni ed informazioni alla clientela/Trasparenza	3
Altro	1

### ***Gestione dei reclami - Esiti:***

Reclami accolti o accolti parzialmente	10
Reclami non accolti	2
Reclami non di competenza	1
Reclami in gestione al 31/12/2023	0

Le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo a Più Mutui Casa Spa sono riportate sul sito [www.piumutucasa.it](http://www.piumutucasa.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 entro i termini previsti dalla normativa e dalle procedure interne.

Il presente documento è stato redatto in data 20 febbraio 2024

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, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica [customer-care@piumutucasa.it](mailto:customer-care@piumutucasa.it); per reclami a [ufficioreclami@piumutucasa.it](mailto:ufficioreclami@piumutucasa.it) o pec [piumutucasa@pec.it](mailto:piumutucasa@pec.it) ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

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