

**INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA  
DEI RECLAMI ANNO 2020**

**1. Informazioni Generali**

Mutuoconfronto srl ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato per la gestione dei reclami della clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri Clienti, oltre ad essere un elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato.

A tali considerazioni si aggiunge anche la preziosa evidenza segnaletica che i reclami dei clienti possono avere nei confronti dell'operato dei collaboratori della rete di vendita e della correttezza dei comportamenti adottati.

Le valutazioni oggetto della presente rendicontazione sono effettuate con riferimento all'anno solare, precisando che un reclamo si considera composto quando è stato ritenuto superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente, in quanto l'intermediario ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il Cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio. Si ritiene altresì composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il Cliente.

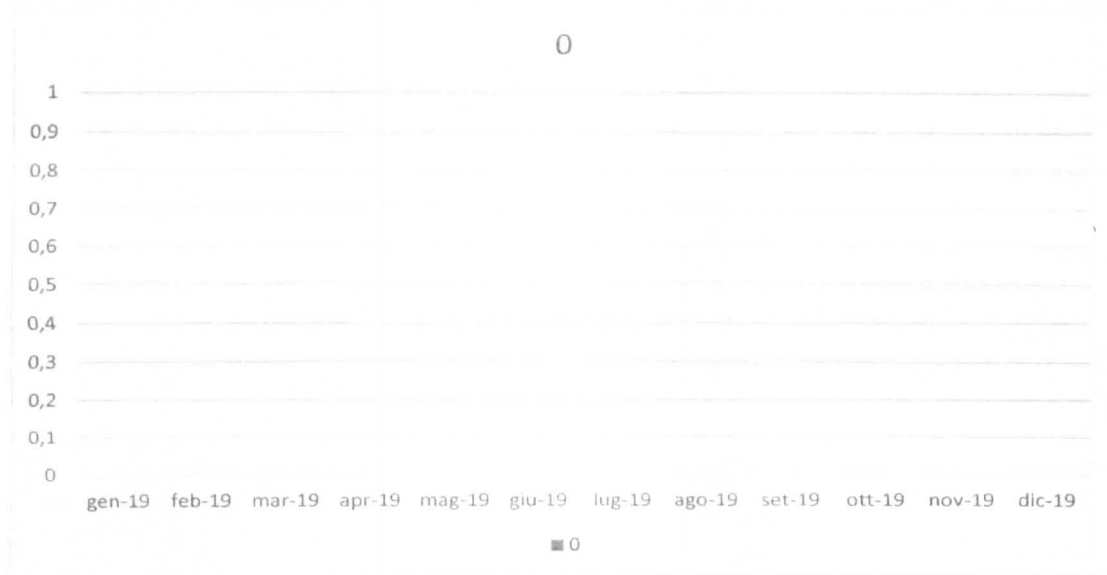
## 2. Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2020

L'analisi dei reclami ricevuti nel 2020, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto tramite fax, lettera, email o telegramma dai clienti o potenziali clienti di Mutuoconfronto srl aventi ad oggetto il collocamento di servizi finanziari.

Nel 2019 sono pervenuti ZERO reclami.

Anno di riferimento 2019	Trattabili	Non trattabili	Totale
Reclami	0	0	0
Di cui prestazione di collocamento di servizi finanziari	0	0	0
Di cui per prestazione di altri servizi	0	0	0
Riaperture anni precedenti	0	0	0
Di cui prestazione di collocamento di servizi finanziari	0	0	0
Di cui per prestazione di altri servizi	0	0	0

Il grafico sotto riportato evidenzia l'andamento mensile dei reclami trattabili ricevuti nell'anno 2019



Nella tabella che segue viene riportato il dettaglio dei soggetti che nell'anno 2020 hanno formalizzato un reclamo.

Tipologia proponente	Totale	% distribuzione
Diretto interessato	0	0
Legale	0	0
Consulente	0	0
Associazione consumatori / soggetti portatori di interessi collettivi	0	0
Totale complessivo	0	0

### 3. Ricorso a meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie

Laddove l'esito del reclamo non abbia soddisfatto completamente la richiesta avanzata dal Cliente. È previsto il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Alternative Dispute Resolution), che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

### 4. Eventuale carenze procedurali, organizzative e comportamentali

Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da valutare ulteriori azioni.

Torino, 19/05/2021

L'amministratore Delegato  
Marzano Alessandra