PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI
PRESENTATI DAGLI ISTITUTI PARTNER

MutuiOnline S.p.A.

Versione 4.0

Aggiornata al 11 gennaio 2024

IMPORTANTE

LA PRESENTE PROCEDURA È RIVOLTA ESCLUSIVAMENTE ALLE BANCHE E AGLI INTERMEDIARI FINANZIARI PARTNER DI MUTUIONLINE S.P.A.

I CONSUMATORI POSSONO PRESENTARE EVENTUALI RECLAMI SECONDO LE MODALITÀ PREVISTE NELLE PAGINE DEDICATE AI RECLAMI DEI CONSUMATORI DISPONIBILI AI SEGUENTI LINK:

- PER L'INTERMEDIAZIONE DI MUTUI E ALTRI PRODOTTI DI CREDITO IMMOBILIARE AI CONSUMATORI: https://www.mutuionline.it/reclami/
- PER L'INTERMEDIAZIONE DI PRESTITI PERSONALI E ALTRI PRODOTTI DI CREDITO AI CONSUMATORI: https://www.prestitionline.it/reclami/

AGGIORNAMENTI

Responsabile	Data	Versione	Oggetto Modifica
Responsabile Reclami	15/12/2021	1.0	Approvazione e primo rilascio
Responsabile Reclami	06/05/2022	2.0	Aggiornamento organizzativo e pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021
Responsabile Reclami	02/01/2023	3.0	Modifiche successive alla fusione per incorporazione di PrestitiOnline S.p.A. in MutuiOnline S.p.A.. Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022
Responsabile Reclami	11/01/2024	4.0	Pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023

INDICE

1 Premessa 4
2 Obiettivi 4
3 Esclusioni 4
4 Dialogo commerciale 4
5 Definizione di Reclamo 4
6 Soggetti coinvolti 5
7 Gestione dei Reclami 5
8 Informativa sui siti 7
9 Allegato 1 - RENDICONTI ANNUALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 8
(periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021) 8
(periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022) 8
(periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023) 9

1 Premessa

MutuiOnline S.p.A. (nel seguito "**MOL**" o la "**Società**") è iscritta dal 12 dicembre 2012 con il codice M17 nell'elenco dei mediatori creditizi previsto dall'articolo 128-*sexies*, comma 2, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e ss.mm.ii. presso l'Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi (nel seguito "**OAM**").

MOL svolge la propria attività nel mercato dei prodotti di credito immobiliare ai consumatori attraverso il sito Internet www.mutuionline.it, e dei prodotti di credito al consumo attraverso il sito Internet www.prestitionline.it, ancorché eventualmente integrati in altri siti in modalità *co-branded* e/o adattati per dispositivi mobili, anche in forma di "*app*" (i "**Siti**").

2 Obiettivi

La presente procedura (nel seguito la "**Procedura**") descrive le modalità con le quali la Società provvede alla gestione dei reclami delle banche e degli intermediari finanziari che offrono prodotti di finanziamento tramite i servizi di intermediazione *online* della Società (gli "**Istituti Partner**"), individuando i soggetti responsabili e il processo volto ad assicurare la sollecita gestione dei reclami.

3 Esclusioni

La Procedura riguarda unicamente i rapporti di MOL con gli Istituti Partner, e non si applica ai reclami presentati dai consumatori, che rappresentano gli utenti finali dei Siti.

4 Dialogo commerciale

La Società suggerisce gli Istituti Partner che dovessero riscontrare problematiche di qualsiasi natura relativa ai servizi erogati dalla Società di contattare preventivamente il Responsabile Commerciale tramite posta elettronica o telefonicamente.

L'obiettivo della Società è di risolvere le eventuali problematiche con maggiore tempestività tenuto conto che il Responsabile Commerciale è già in possesso di tutte le principali informazioni relative alla collaborazione in essere tra la Società e gli Istituti Partner, ed è in grado quindi di interagire in modo pronto e flessibile con le strutture interne specialistiche della Società.

Quanto sopra non preclude in alcun modo agli Istituti Partner la possibilità di avviare, in qualsiasi momento, un Reclamo ai sensi della presente Procedura.

5 Definizione di Reclamo

Ai fini della Procedura, per "**Reclamo**" s'intende ogni comunicazione formale, inviata con le modalità indicate nel prosieguo con cui un Istituto Partner contesta in forma scritta alla Società:

- questioni relative a presunti inadempimenti, da parte di MOL, degli obblighi posti a carico della Società dal Regolamento UE n. 2019/1150 ("**Regolamento P2B**"), con conseguenze per l'Istituto Partner;
- problemi tecnologici che si ricollegano alla fornitura del servizio con conseguenze per l'Istituto Partner;
- misure o comportamenti adottati dalla Società e connessi alla fornitura del servizio con conseguenze per l'Istituto Partner.

La Società, pur senza assumere obblighi in merito, si riserva di identificare come Reclami eventuali segnalazioni degli Istituti Partner che non rientrano nella definizione di cui sopra.

6 Soggetti coinvolti

Soggetti aziendali	Compiti in ambito "Reclami"
Responsabile Reclami	- sovraintende alla gestione dei Reclami da parte della Società; - predispone, entro la data di approvazione del bilancio di esercizio, un rendiconto annuale sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami, con le informazioni prescritte dalla normativa applicabile.
Responsabile Commerciale (o un suo delegato)	- gestisce operativamente i Reclami pervenuti, secondo quanto specificato nella presente Procedura.

Alla data odierna, ai fini della presente Procedura, la Società individua:

- come Responsabile Reclami il rappresentante legale Alessio Santarelli;
- come Responsabile Commerciale la responsabile dell'Ufficio Partnership Maria Cristina Pintor.

7 Gestione dei Reclami

7.1 Modalità di presentazione dei Reclami:

L'Istituto Partner che intende presentare un Reclamo (il "**Reclamante**") può trasmettere il proprio Reclamo in forma scritta, tramite messaggio di posta elettronica agli indirizzi:

- partnerreclami@mutuionline.it, per il servizio di intermediazione di prodotti di credito immobiliare ai consumatori;
- partnerreclami@prestitionline.it, per il servizio di intermediazione di prodotti di credito al consumo.

L'Istituto Partner può inviare un Reclamo anche tramite messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC registrato dalla Società mutuionline@legalmail.it con inserimento, nell'oggetto del messaggio, del termine "Reclamo MutuiOnline" per il servizio di intermediazione di prodotti di credito immobiliare ai consumatori oppure del termine "Reclamo PrestitiOnline" per il servizio di intermediazione di prodotti di credito al consumo.

Gli indirizzi di posta elettronica dedicati alla ricezione dei reclami sono monitorati direttamente dal Responsabile Commerciale, o da un suo delegato, mentre l'indirizzo di posta elettronica certificata è monitorato dall'Ufficio Amministrativo della Società che, in caso di ricezione di un Reclamo, provvede ad inoltrarlo senza indugio al Responsabile Commerciale.

Per poter essere valutato, il Reclamo deve contenere i seguenti elementi:

a. generalità del Reclamante;

b. informazioni di contatto del Reclamante;
c. oggetto e motivazione del Reclamo;
d. indicazione delle conseguenze per l'Istituto Partner della problematica contestata;
e. riferimenti e/o copia del contratto di collaborazione a cui il Reclamo fa riferimento.

L'invio del Reclamo e la sua successiva gestione non comportano costi aggiuntivi.

7.2 Segnalazioni non gestite come Reclamo ai fini della presente Procedura:

Le "segnalazioni" o "lamentele" di carattere verbale formulate dagli Istituti Partner nonché le comunicazioni ricevute con altre modalità rispetto a quelle sopra indicate (es. messaggi su "*social*", recensioni *on-line*, messaggi e-mail ad altri indirizzi di posta elettronica aziendali, ecc.) verranno comunicate, ove rilevanti, al Responsabile Commerciale come spunti per eventuali miglioramenti procedurali e/o organizzativi da implementare.

Resta inteso che qualora tali "segnalazioni", "lamentele" e/o qualsiasi comunicazione e/o qualsiasi informazione pervenute attraverso qualsiasi canale fossero ritenute di particolare rilevanza, il Responsabile Commerciale dovrà informare celermente il Responsabile Reclami, che avrà la libera facoltà di gestire la questione in oggetto come Reclamo, secondo la presente Procedura.

7.3 Istruttoria ed esito del Reclamo:

Una volta ricevuto il Reclamo, il Responsabile Commerciale:

- esamina il contenuto del Reclamo;
- verifica se il Reclamo contiene tutti gli elementi essenziali per il suo accoglimento sopra descritti; in caso negativo, chiude il Reclamo e invia comunicazione al Reclamante invitandolo a presentare nuovamente il Reclamo completo di tutti gli elementi;
- recupera le informazioni utili (documentazione a supporto) a ricostruire la vicenda che ha generato il Reclamo;
- effettua l'istruttoria relativa al Reclamo sulla base delle informazioni raccolte, con l'obiettivo in particolare di valutare se il Reclamo risulta fondato, infondato ovvero non pertinente (i.e. relativo all'attività di soggetti terzi);
- trasmette il Reclamo al Responsabile Reclami per conoscenza, unitamente all'eventuale documentazione a supporto;
- richiede, se necessario, il supporto del Responsabile Reclami per la valutazione del Reclamo e del contenuto del riscontro allo scopo di valutare eventuali profili di non conformità e/o di rischi operativi;
- predispone la bozza di riscontro e la trasmette al Responsabile Reclami in modo che questi possa prenderne visione;
- riceve dal Responsabile Reclami via libera a procedere o indicazioni per la revisione del riscontro;
- invia riscontro al Reclamante, inoltrandone copia conoscenza al Responsabile Reclami;

- archivia e conserva elettronicamente sul sistema copia del riscontro fornito al Reclamante.

La Società risponde al Reclamo nella stessa forma usata per la sua presentazione, entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Qualora, per la particolare complessità dell'istruttoria del Reclamo, o altre ragioni oggettive, sia necessario un tempo di risposta superiore ai 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, è necessario inviare al Reclamante una comunicazione interlocutoria.

7.4 Contenuto minimo della risposta al Reclamo:

La risposta al Reclamo contiene almeno le seguenti informazioni:

i. se il Reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Società ha già adottato o s'impegna a adottare ed i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate;

ii. se il Reclamo è ritenuto infondato e/o non pertinente, le motivazioni del mancato accoglimento.

8 Informativa sui siti

Sui siti gestiti dalla Società, cliccando il *link* "**Reclami Partner**" presente nel *footer* è possibile scaricare un *file* PDF contenente la presente Procedura, cui a partire dalla data di approvazione del bilancio della Società per l'esercizio 2021, verrà allegato un "Resoconto Sintetico sull'attività di gestione dei Reclami", redatto con cadenza annuale relativo all'esercizio appena concluso.

9 Allegato 1 - RENDICONTI ANNUALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

(periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021)

Le disposizioni del Regolamento P2B promuovono equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* e prevedono che i fornitori di servizi di intermediazione *online* predispongano informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno dei reclami e le mettano a disposizione del pubblico, verificando almeno annualmente le informazioni e aggiornandole qualora si rendano necessarie modifiche significative.

La strategia commerciale della Società persegue come obiettivo il continuo miglioramento del livello di soddisfazione delle Banche Partner e la massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per: (i) intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dalle Banche Partner, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; (ii) analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio.

In tale contesto, nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 ed il 31 dicembre 2021 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte delle Banche Partner.

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo, le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami della Società sono riportate nella "Procedura per la gestione dei reclami presentati dalle Banche Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.

(periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022)

Le disposizioni del Regolamento P2B promuovono equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* e prevedono che i fornitori di servizi di intermediazione *online* predispongano informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno dei reclami e le mettano a disposizione del pubblico, verificando almeno annualmente le informazioni e aggiornandole qualora si rendano necessarie modifiche significative.

La strategia commerciale della Società persegue come obiettivo il continuo miglioramento del livello di soddisfazione degli Istituti Partner e la massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per: (i) intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli Istituti Partner, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; (ii) analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio.

In tale contesto, nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 ed il 31 dicembre 2022 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Istituti Partner.

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo, le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami della Società sono riportate nella "Procedura per la gestione dei reclami presentati dagli Istituti Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.

(periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023)

Le disposizioni del Regolamento P2B promuovono equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* e prevedono che i fornitori di servizi di intermediazione *online* predispongano informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno dei reclami e le mettano a disposizione del pubblico, verificando almeno annualmente le informazioni e aggiornandole qualora si rendano necessarie modifiche significative.

La strategia commerciale della Società persegue come obiettivo il continuo miglioramento del livello di soddisfazione degli Istituti Partner e la massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per: (i) intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli Istituti Partner, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; (ii) analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio.

In tale contesto, nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 ed il 31 dicembre 2023 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Istituti Partner.

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo, le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami della Società sono riportate nella "Procedura per la gestione dei reclami presentati dagli Istituti Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.