

## Andamento dei reclami pervenuti a Casavo Mutui srl nell'anno 2023

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", aggiornate con provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 6 settembre 2017) pubblichiamo il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati durante l'anno 2023.

Casavo Mutui srl, al fine di garantire i principi di trasparenza e correttezza ha adottato un'ideale procedura in grado di:

- gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda tramite i canali messi a disposizione,
- garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaurienti.

Date le ridotte dimensioni della società e la condizione di start up nell'anno di riferimento, la gestione dei Reclami è affidata all'Ufficio reclami in capo all' Amministratore Unico che opera in accordo con le funzioni di controllo.

Di seguito riportiamo il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati nel corso dell'anno 2023.

Tale attività viene registrata nell'apposito registro aziendale dei reclami.

Nel corso dell'anno 2023, la Società ha ricevuto n. 0 (zero) reclami.

		I SEMESTRE				II SEMESTRE			
		RILEVATI				RILEVATI			
		Fondati		Infondati		Fondati		Infondati	
		n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
CAUSA DEL RECLAMO	Rispetto dei tempi								
	Condizioni contrattuali								
	Qualità del servizio								
	Assistenza fornita								
	Rispetto Compliance								
	Rispetto Trasparenza								

L'assenza di reclami dimostra che le procedure interne risultano adeguate alla mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta.

Milano, 8 gennaio 2024

**L'amministratore Unico**

**Simone Viganò**

