

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2022/2023

In ottemperanza a quanto indicato nelle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, il presente documento ha lo scopo di rendicontare l'attività di gestione dei Reclami pervenuti nel periodo dal 1° luglio 2022 al 30 giugno 2023 (di seguito il "Periodo di Riferimento").

Nel corso del Periodo di Riferimento, per quanto riguarda l'area inerente sia la gestione dei portafogli di proprietà (acquisto crediti NPL) sia il servizio di recupero crediti svolto per conto terzi (Credit Management), sono pervenuti complessivamente alla Società n. 506 Reclami.

Di seguito si fornisce evidenza quantitativa dei Reclami pervenuti aggregati per categorie omogenee.

| Area business                   | Oggetto Reclamo                               | Tot.       |
|---------------------------------|---|------------|
| Credit Management               | Modalità di recupero                          | 80         |
|                                 | Trattamento dei dati personali                | 4          |
|                                 | Mancato riscontro a precedenti richieste      | 0          |
|                                 | Mancata/erronea indicazione degli importi     | 0          |
|                                 | Contestazione segnalazione in CR/SIC          | 4          |
|                                 | Altro   | 2          |
| <b>Totale Credit Management</b> |   | <b>90</b>  |
| NPL                             | Contestazione segnalazione in Centrale Rischi | 366        |
|                                 | Disconoscimento del debito                    | 0          |
|                                 | Mancato riscontro alle precedenti richieste   | 0          |
|                                 | Trattamento dei dati personali                | 2          |
|                                 | Aspetti contrattuali/usura/anatocismo         | 0          |
|                                 | Modalità di recupero                          | 17         |
|                                 | Altro   | 31         |
| <b>Totale NPL</b>               |   | <b>416</b> |
| <b>Totale Reclami</b>           |   | <b>506</b> |

In tutti i casi la Società ha provveduto a fornire opportuno riscontro alle suddette doglianze conformemente alla normativa applicabile.

**MBCREDIT SOLUTIONS S.p.A.**

