

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2016/2017

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 2016 al 30 giugno 2017 (di seguito il "Periodo di Riferimento").

Nel corso del Periodo di Riferimento, per quanto riguarda la gestione dei portafogli di proprietà sia il servizio di recupero crediti svolto per conto terzi, sono pervenuti complessivamente alla Società n. 313 Reclami.

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

Area business	Oggetto Reclamo	Q1	Q2	Q3	Q4	Tot.
Credit Management	Modalità di recupero	17	19	32	20	88
	Trattamento dei dati personali	4	12	3	17	36
	Mancato riscontro a precedenti richieste	0	2	6	7	15
	Mancata/erronea indicazione degli importi	1	5	5	4	15
	Illegittima segnalazione in CR/SIC	1	0	3	1	5
	Altro	1	2	7	11	21
Totale Credit Management		24	40	56	60	180
Npl	Segnalazione in Centrale Rischi ¹	6	8	23	17	54
	Disconoscimento del debito	17	0	3	2	22
	Mancato riscontro alle precedenti richieste	1	3	10	6	20
	Istanza accesso dati personali ex art. 7 D. Lgs. 196/2003	3	5	0	1	9
	Aspetti contrattuali/usura/anatocismo	1	3	1	4	9
	Modalità di recupero	0	0	2	3	5
	Altro	0	0	9	5	14
Totale Npl		28	19	48	38	133
Totale Reclami		52	59	104	98	313

¹ In merito alla casistica "Segnalazione in Centrale Rischi", si precisa che, nella quasi totalità dei casi, essa presuppone il disconoscimento del debito, ma data la specificità della contestazione, si è ritenuto di darne apposita evidenza, separatamente dalla categoria "Disconoscimento del debito".

In via riassuntiva, si evidenzia che nel Periodo di Riferimento si sono registrati n. 133 Reclami nell'ambito della gestione dei crediti di proprietà a fronte di un portafoglio di n. 322.270 posizioni attive al 30 giugno 2017.

Al riguardo, si precisa che il riscontro dei reclami è avvenuto nel tempo medio di evasione pari a giorni 25.

Per quanto riguarda invece l'attività di recupero crediti svolta per conto terzi, sono pervenuti n. 180 Reclami a fronte di n. 1.370.661 posizioni gestite al 30 giugno 2017.

Secondo quanto prescritto dal Codice di Condotta UNIREC, il termine per riscontrare i reclami che pervengono nell'ambito dell'attività di recupero crediti per conto terzi deve essere di 30 giorni.

MBCredit Solutions, nel corso del Periodo di Riferimento, ha riscontrato i reclami nel tempo medio di 17 giorni.

MBCredit Solutions S.p.A.