

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2017/2018

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 2017 al 30 giugno 2018 (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. 430 Reclami registrando così un incremento del 37 % rispetto all'esercizio 2016-2017 (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	15	42	33	34	124
	Trattamento dei dati personali	0	1	2	0	3
	Mancato riscontro a precedenti richieste	0	0	0	0	0
	Mancata/erronea indicazione degli importi	0	2	1	1	4
	Illegittima segnalazione in CR/SIC	0	2	1	0	3
	Altro	7	0	0	3	10
Totale Credit Management		22	47	37	38	144
Npl	Segnalazione in Centrale Rischi ¹	28	37	67	56	188
	Disconoscimento del debito	0	1	0	0	1
	Mancato riscontro alle precedenti richieste	0	0	0	0	0
	Istanza accesso dati personali ex art. 7 D. Lgs. 196/2003	2	0	1	1	4
	Aspetti contrattuali/usura/anatocismo	3	1	4	0	8
	Modalità di recupero	5	4	5	7	21
	Altro	11	13	21	19	64
Totale Npl		49	56	98	83	286
Totale Reclami		71	103	135	121	430

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. 286 Reclami nell'ambito della gestione dei crediti di proprietà a fronte di un portafoglio di n. 577.627 posizioni attive al 30 giugno 2018.

Al riguardo si precisa che il riscontro dei reclami è avvenuto nel tempo medio di evasione pari a giorni 26.

Per quanto riguarda invece l'attività di recupero crediti svolta per conto terzi, sono pervenuti n. 144 Reclami a fronte di 1.126.800 posizioni gestite al 30 giugno 2018.

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 24 giorni.

MBCredit Solutions S.p.A.