

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2018/2019

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 2018 al 30 giugno 2019 (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. 352 Reclami.

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

Area business	Oggetto Reclamo	Tot.
Credit Management	Modalità di recupero	105
	Trattamento dei dati personali	3
	Mancato riscontro a precedenti richieste	0
	Mancata/erronea indicazione degli importi	0
	Illegittima segnalazione in CR/SIC	9
	Altro	0
Totale Credit Management		117
NPL	Illegittima segnalazione in Centrale Rischi	177
	Disconoscimento del debito	0
	Mancato riscontro alle precedenti richieste	1
	Istanza accesso dati personali ex art. 15 GDPR	0
	Aspetti contrattuali/usura/anatocismo	0
	Modalità di recupero	21
	Altro	36
Totale NPL		235
Totale Reclami		352

In tutti i casi la Società ha provveduto a fornire opportuno riscontro alle suddette doglianze nel rispetto dei termini previsti.

MBCREDIT SOLUTIONS S.p.A.

