

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ESERCIZIO 2019/2020

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 2019 al 30 giugno 2020 (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. 449 Reclami.

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

Area business	Oggetto Reclamo	Tot.
<b>Credit Management</b>	Modalità di recupero	108
	Trattamento dei dati personali	5
	Mancato riscontro a precedenti richieste	0
	Mancata/erronea indicazione degli importi	0
	Contestazione segnalazione in CR/SIC	2
	Altro	1
<b>Totale Credit Management</b>		<b>116</b>
<b>NPL</b>	Contestazione segnalazione in Centrale Rischi	258
	Disconoscimento del debito	0
	Mancato riscontro alle precedenti richieste	0
	Trattamento dei dati personali	10
	Aspetti contrattuali/usura/anatocismo	4
	Modalità di recupero	25
	Altro	36
<b>Totale NPL</b>		<b>333</b>
<b>Totale Reclami</b>		<b>449</b>

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.**

