

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Al fine di assicurare un rapporto corretto e trasparente con i propri clienti ed evitare l'insorgere di eventuali controversie, Master Gardant S.p.A. (di seguito "Master Gardant") riserva la massima attenzione alla gestione dei reclami.

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, come successivamente modificato, in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Master Gardant redige e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Si precisa che i reclami pervenuti per l'anno 2021, in totale 150, riguardano esclusivamente rapporti gestiti da Master Gardant in qualità di *Servicer* di società di cartolarizzazione costituite ai sensi della Legge 130/1999.

Di seguito si riportano i dati statistici sui reclami pervenuti.

ESITO RECLAMI PERVENUTI			
	Valutazione	Numero	Percentuale
Totale reclami: 150	Fondati (totalmente/parzialmente)	54	36%
	Infondati	96	64%

TEMPI DI RISCONTRO			
	Termine di 60 giorni	Numero	Percentuale
Totale reclami: 150	Rispettato	149	99,3%
	Non rispettato	1	0,7%
	Tempo medio del riscontro: 42,5 giorni		

CLASSIFICAZIONE PER MOTIVO DEL RECLAMO			
Totale reclami: 150	Motivo	Numero	Percentuale
	Condizioni ¹	4	2,7%
	Applicazione delle condizioni ²	1	0,7%
	Comunicazioni/informazioni al cliente ³	41	27,3%
	Centrale dei Rischi ⁴	102	68%
	Altro	2	1,3%

CLASSIFICAZIONE PER PRODOTTO/SERVIZIO			
Totale reclami: 150	Prodotto/Servizio	Numero	Percentuale
	Conto corrente e deposito a risparmio	13	8,7%
	Apertura di credito	36	24%
	Credito al consumo e prestito personale	40	26,7%
	Mutuo casa	23	15,3 %
	Altre forme di finanziamento (leasing, fidejussioni ecc.)	30	20%
	Carte di credito	7	4,7%
	Altro	1	0,7%

¹ Il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni, in termini assoluti, del servizio, ad esempio: "il tasso è troppo alto". Rientrano in questa categoria anche le seguenti motivazioni: costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche; usura sui prestiti/finanziamenti.

² Il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio, ad esempio: modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori; costi connessi alla mobilità/trasferimenti; costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui; costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente; costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui; problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto e ad altri oneri e commissioni.

³ Il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

⁴ Reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC).

Per completezza di informazioni, si riportano di seguito i dati relativi ai Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e agli esposti presentati alla Banca d'Italia:

- sono stati presentati 2 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, entrambi respinti, a seguito di 2 contestazioni per errate segnalazioni alla Centrale dei Rischi;
- sono stati presentati 85 esposti; rispetto al numero complessivo, 51 (il 60%) sono stati ritenuti infondati, mentre 34 (il 40%) sono stati valutati come fondati.

Roma, 26 aprile 2022

Ufficio Complaints