



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

Premessa

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.

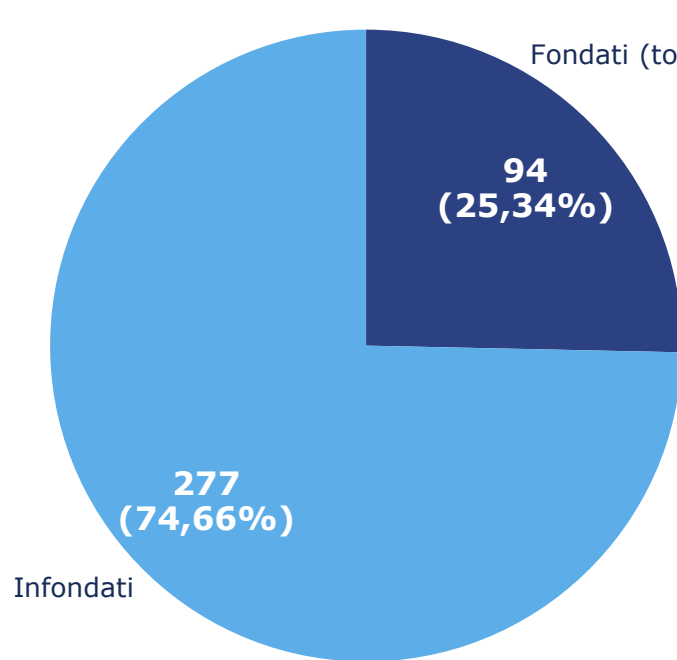
Si precisa che i reclami pervenuti per l'anno 2023, in totale 371, riguardano esclusivamente rapporti gestiti da Master Gardant in qualità di *Servicer* di società di cartolarizzazione costituite ai sensi della Legge 130/1999.

Dati statistici sui reclami

Esiti e tempi di riscontro

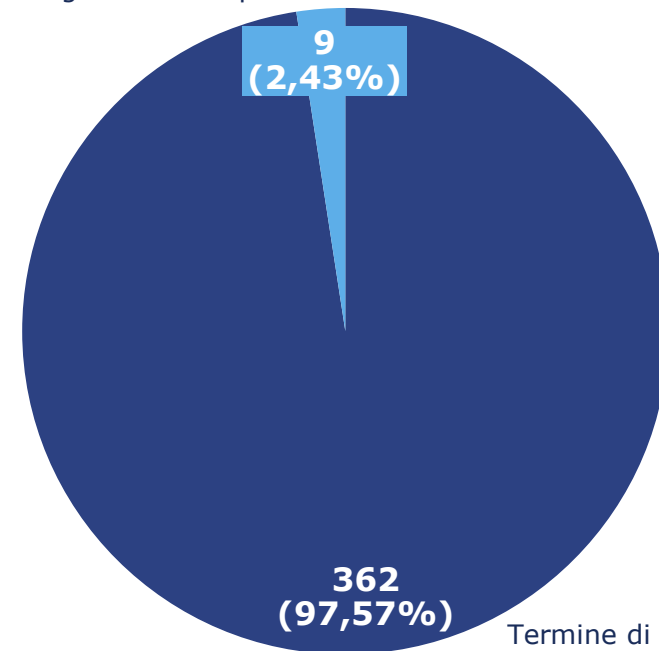
- **Totale reclami: 371**

ESITO RECLAMI PERVENUTI



RISPETTO DEI TERMINI PER IL RISCONTRO

Termine di 60 giorni non rispettato

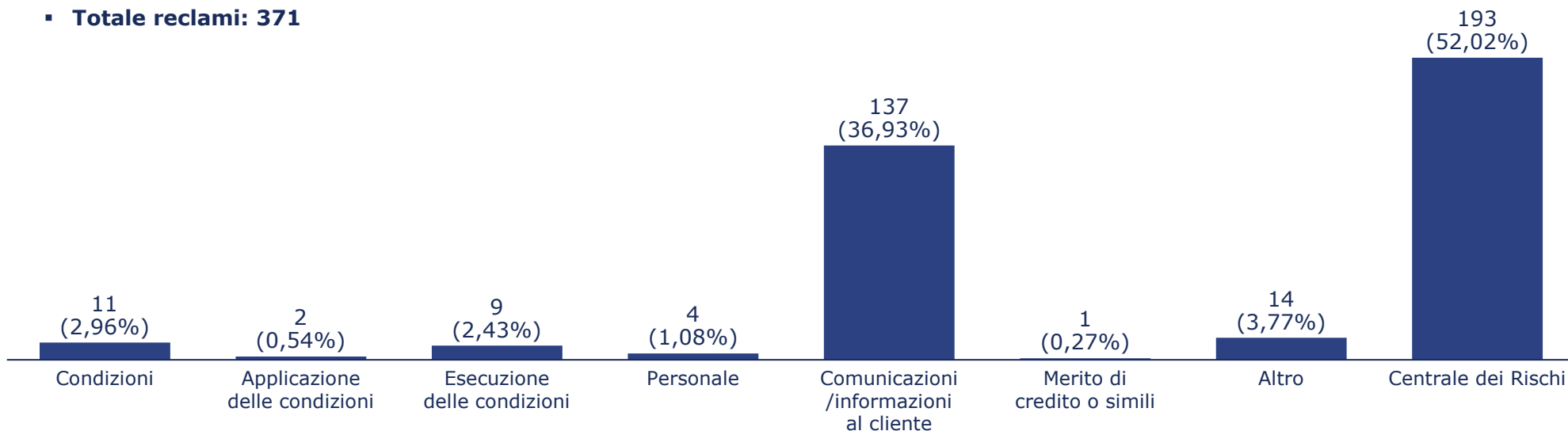


Tempo medio di riscontro: 44,80 giorni

Dati statistici sui reclami

Ripartizione per motivo del reclamo (classificazione ABI)

▪ **Totale reclami: 371**



Condizioni: 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.

Applicazione delle condizioni: 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.

Esecuzione delle condizioni: Il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela. Si segnalano, ad esempio, le seguenti motivazioni: operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui; problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche; problematiche legate alla rinegoziazione mutui; operazioni che creano conflitto di interesse; operazioni eseguite senza previa autorizzazione.

Personale: Il motivo del reclamo si riferisce al comportamento del personale (ad esempio: scortesia o mancanza di professionalità).

Comunicazioni/informazioni al cliente: Il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

Merito di credito o simili: Il motivo di reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che l'entità segnalante ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.

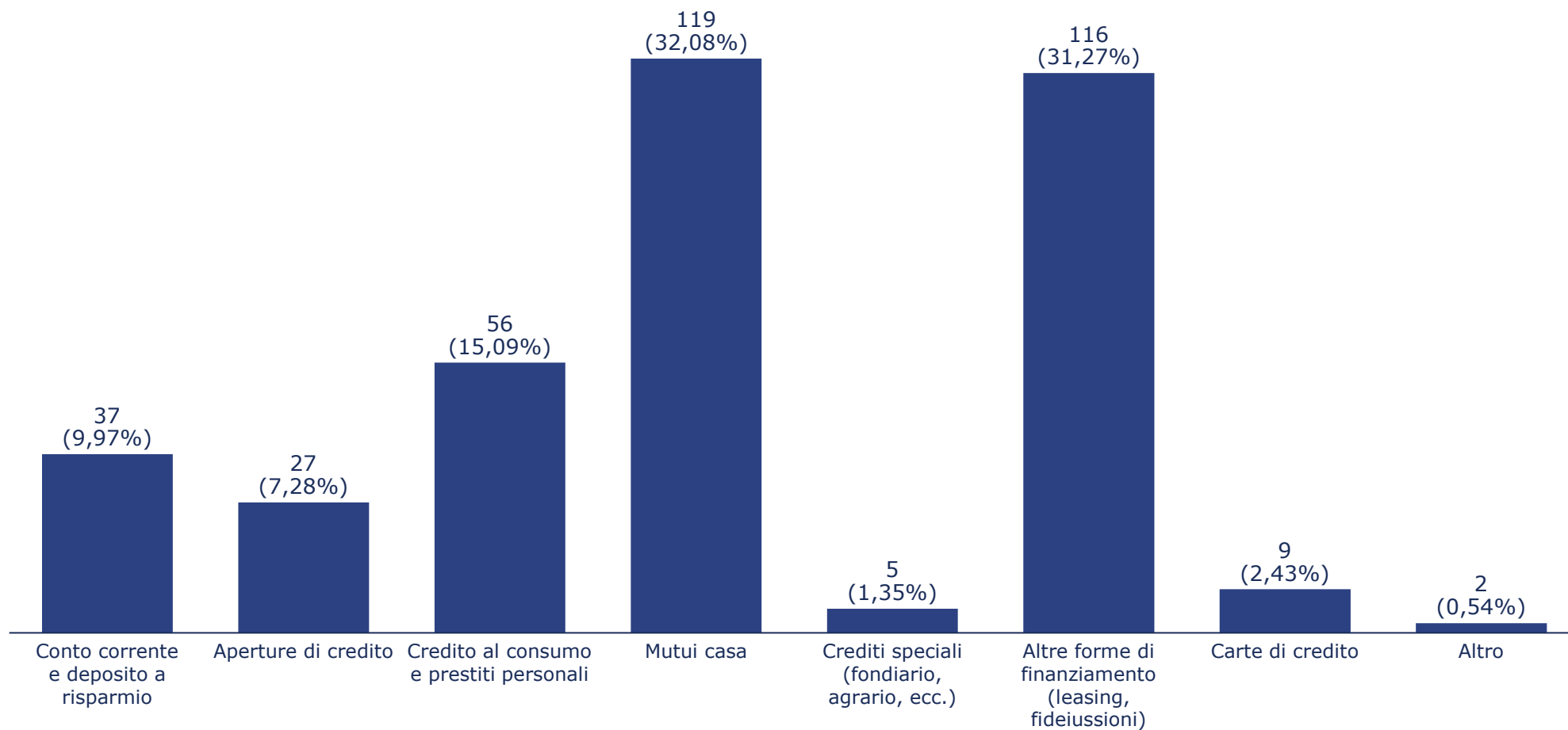
Altro: Vanno considerati, in questo caso, tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate.

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

Dati statistici sui reclami

Ripartizione per prodotto/servizio (classificazione ABI)

▪ Totale reclami: 371



Dati sugli esposti e sui ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

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 10 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario a seguito di reclami pervenuti nel 2023, di cui 1 è stato dichiarato inammissibile, 1 è stato oggetto di rinuncia, 5 non sono stati accolti e 3 sono al momento pendenti. Di questi, 7 hanno ad oggetto contestazioni in materia di segnalazioni alla Centrale dei Rischi e 3 sono relativi a non corrette comunicazioni alla clientela;
- nel corso del 2023 sono stati presentati 164 esposti; rispetto al numero complessivo, 103 (il 62,8%) sono stati ritenuti infondati, mentre 61 (il 37,2%) sono stati valutati come fondati.

Roma, 23 aprile 2024

Ufficio Complaints