

RENDICONTO RECLAMI ANNO 2025

Mondial Bony Service S.P.A. è consapevole che un'efficiente ed efficace gestione dei reclami costituisce un'opportunità per ristabilire relazioni soddisfacenti con i clienti.

I Reclami, inoltre, costituiscono un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

La normativa relativa alla trasparenza prevede che gli intermediari adottino e applichino procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti.

In tale ottica Mondial Bony Service si impegna costantemente a sviluppare un dialogo proficuo con la propria clientela e la propria rete di agenti al fine di mantenere le relazioni su un livello di eccellenza;

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nella Documentazione relativa alla Trasparenza resa disponibile presso la rete di agenti nella sezione Documenti/Moduli presente sul Sistema Smart Agent e tramite il sito internet della Società, e prevedono la possibilità di inoltro del reclamo, mediante uno dei seguenti modi:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento, al seguente indirizzo: Mondial Bony Service S.p.A., Ufficio Reclami, Centro Polifunzionale, Via Nuova Poggioreale n. 61 – Torre 7, Piano 11, 80143 Napoli (NA);
- posta elettronica certificata all'indirizzo: mondialbonyservicespa@legalmail.it all'attenzione del Responsabile Reclami;
- posta elettronica ordinaria all'indirizzo: reclami@mondialbonyservice.it, all'attenzione del Responsabile Reclami;
- personalmente tramite richiesta all'agente presso cui è stata effettuata l'operazione oggetto di reclamo;

La clientela è informata dell'esistenza di tali canali attraverso: il sito internet della Società, i fogli informativi e la modulistica contrattuale. Le risposte al reclamo da parte della Società sono fornite, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza, entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla

MONDIAL BONY SERVICE S.P.A.

Centro Polifunzionale, Via Nuova Poggioreale n. 61 – Torre 7, Piano 11, 80143 Napoli (NA)

Tel: +39 081/0168400 – BI n° 33538 – C.F. e P.I. 06038441215 – REA NA - 791536 – CAP. SOC. 600.000,00 I.V.

www.mondialbonyservice.it – e-mail: amministrazione@mondialbonyservice.it



ricezione del reclamo.

Qualora, in situazioni eccezionali, la Società non possa rispondere entro 15 (quindici) giorni lavorativi, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 (trentacinque) giorni lavorativi.

Nel 2025, Mondial Bony Service S.p. A. ha registrato e gestito 19 reclami.

Tre (3) richieste di informazioni sono state erroneamente registrate come reclami ma successivamente scorporate dal registro in quanto le transazioni oggetto delle richieste sono state pagate entro 72 ore dal compimento delle stesse.

13 di essi sono risultati FONDATI

6 sono risultatati INFONDATI

1 reclamo è pervenuto alla casella di posta elettronica reclami@mondialbonyservice.it

La restante parte è pervenuta per il tramite degli agenti.

Tutti e 16 reclami sono stati risolti e conclusi.

Non sono stati presentati dalla clientela ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario relativamente ai servizi MBS.

Napoli, 05.03.2026

MONDIAL BONY SERVICE S.P.A.

Centro Polifunzionale, Via Nuova Poggioreale n. 61 – Torre 7, Piano 11, 80143 Napoli (NA)

Tel: +39 081/0168400 – BI n° 33538 – C.F. e P.I. 06038441215 – REA NA - 791536 – CAP. SOC. 600.000,00 I.V.

www.mondialbonyservice.it – e-mail: amministratore@mondialbonyservice.it