



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami- Anno 2018

Il presente rendiconto è redatto in conformità delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e dei successivi aggiornamenti, recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", prevedono – tra l'altro – la pubblicazione annuale, sul sito internet di ciascun intermediario finanziario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

E' considerato "Reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. e-mail, fax, lettera) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione, o più in generale l'operato dello stesso. Le modalità con cui il cliente può presentare il Reclamo sono indicate nella documentazione sulla trasparenza prevista dalla normativa e messa a disposizione presso la sede e le filiali dell'intermediario e tramite il suo sito internet.

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei Reclami della clientela è accentrata all'interno dell'Ufficio Reclami della Capogruppo doBank.

Il Registro dei reclami viene regolarmente tenuto e aggiornato in tempo reale, in corrispondenza delle varie fasi che contraddistinguono la gestione del Reclamo dal censimento alla chiusura (invio della risposta) e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo.

Si evidenzia preliminarmente che Italfondario S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti in sofferenza per conto di soggetti terzi.

Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2018 l'ufficio reclami ha lavorato ed analizzato **n. 523 reclami di competenza e pertinenza di Italfondario, secondo la normativa in materia e quindi lavorati come reclami e/o esposti bancari di competenza di Italfondario**¹, registrando un dato in aumento rispetto ai 394 reclami dell'anno 2017.

¹ Si tratta di reclami su crediti di titolarità di Italfondario e dei portafogli di proprietà di società veicolo per le quali Italfondario è "Soggetto incaricato" ai sensi delle istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia.

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2018 di competenza di Italfondiaro distinti in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi:

| Motivo reclamo | N. Reclami |
|--|------------|
| Altro | 30 |
| Applicazione condizioni | 11 |
| Esecuzione operazioni | 53 |
| Interessi / Usura / Anatocismo / CMS | 13 |
| Merito del credito o simili | 378 |
| Personale / Organizzazione | 14 |
| Privacy | 5 |
| Trasparenza / Comunicazione ed informazione al cliente | 19 |
| Totale | 523 |

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del cliente rappresentano circa il 21% dei reclami pertinenti pervenuti, ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di Italfondiaro S.p.a..

Nell'anno 2018 sono stati notificati ad Italfondiaro S.p.a. n. 10 nuovi ricorsi promossi innanzi all'ABF, 1 in materia di esecuzioni operazioni, in particolare cancellazione e restrizione ipoteca, 7 per richiesta cancellazione segnalazioni in Ce.Ri., 1 per invio documentazione ex art. 119 TUB ed 1 in tema di applicazioni condizioni contrattuali.

Nel corso del 2018 è intervenuta n. 1 pronuncia dell'ABF, in cui è stata dichiarata cessata la materia del contendere.

Roma, 12 Marzo 2019

Italfondiaro S.p.A.
Ufficio Reclami