

## **Pubblicazione annuale del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami**

Il presente rendiconto è redatto in conformità delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, 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.

Si analizzano pertanto, in questa sede, le manifestazioni di insoddisfazione formalizzate con le modalità previste, inoltrate da "clientela" direttamente ad Italfondario S.p.A. e registrate nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2010.

Nel corso del 2010 Italfondario S.p.A. ha ricevuto complessivamente 301 reclami, numero da valutarsi peraltro anche alla luce della specializzazione della società nel recupero di crediti "problematici".

Si riporta di seguito un riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2010 e delle principali tipologie emerse in sede di loro classificazione iniziale:

<b>TIPOLOGIA RECLAMI</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
<b>CONTESTAZIONE CR</b>	<b>192</b>
<b>CONTESTAZIONE CRIF</b>	<b>26</b>
<b>CONTESTAZIONE DEL CREDITO</b> (Prescrizione – Estinzione – Adempimento)	<b>31</b>
<b>CONTESTAZIONE ISCRIZIONE IPOTECARIA</b>	<b>22</b>
<b>ALTRI E/O OGGETTO MULTIPLO:</b>	<b>30</b>
<b>TOTALE</b>	<b>301</b>

Come considerazione di ordine generale, si osserva che i reclami ricevuti sono stati trattati entro i termini previsti dalle procedure aziendali in vigore ed in conformità alle stesse. Per completezza di informazione, la maggioranza dei reclami esaminati è risultata infondata e/o connessa a contenziosi già in corso per il recupero dei relativi crediti e corrispondenti segnalazioni in Centrale Rischi, mentre in una minoranza di casi sono state intraprese azioni correttive.

Alla medesima data del 31 dicembre 2010, dei n. 301 reclami sopra indicati risultavano oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario e Finanziario solamente n. 6 casi, essenzialmente ascrivibili a crediti di titolarità di società di cartolarizzazione dei crediti per conto delle quali Italfondiaro S.p.A. svolge il ruolo di "soggetto incaricato" nell'ambito delle relative operazioni.

Si evidenzia che Italfondiaro S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti per conto di soggetti terzi: i reclami inoltrati ad altri intermediari finanziari titolari dei crediti diversi da società per la cartolarizzazione dei crediti, e da questi portati all'attenzione di Italfondiaro S.p.A. quale gestore, al fine di evitare duplicazioni non sono conteggiati nelle statistiche di cui sopra in quanto di norma inclusi nei dati sulla gestione dei reclami pubblicati dagli intermediari titolari dei crediti stessi.

Si segnala infine che, in ottemperanza alle sopra citate norme in materia di "Trasparenza" è stato istituito presso questo intermediario un registro dei reclami, che viene regolarmente tenuto e contiene gli elementi essenziali dei reclami pervenuti ed evasi.

Roma, 5 gennaio 2011

Italfondiaro S.p.A.