

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 9 febbraio 2011, 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 2011.

Nel corso del 2011 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 2011 e delle principali tipologie emerse in sede di loro classificazione iniziale:

MOTIVI DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI
SEGNALAZIONI CENTRALE RISCHI	207
PROBLEMATICHE CONNESSE ALL'ESTINZIONE ANTICIPATA MUTUI E/O CANCELLAZIONE IPOTECHE	63
MERITO DEL CREDITO O SIMILI	13
COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AL CLIENTE	6
PERSONALE – COMPORTAMENTO SCORRETTO DEL PERSONALE	4
ANATOCISMO	3
FRODI E SMARRIMENTI	1
ALTRO	4
TOTALE	301

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 2011, dei n. 301 reclami sopra indicati risultavano oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario e Finanziario solamente n. 5 casi, essenzialmente ascrivibili a crediti di titolarità di società di cartolarizzazione dei crediti per conto delle quali Italfondario S.p.A. svolge il ruolo di "soggetto incaricato" nell'ambito delle relative operazioni.

Si evidenzia che Italfondario 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 Italfondario 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, 12 gennaio 2012

Italfondario S.p.A.
Ufficio Reclami