

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2020 - Italfondionario S.p.A.

Il presente Rendiconto è redatto in conformità alle 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, che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

È 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 messa a disposizione tramite il suo sito internet.

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

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei Reclami della clientela è accentrata all'interno della struttura Reclami della Capogruppo doValue.

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.

Nel periodo di riferimento 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020 la struttura Reclami ha lavorato ed analizzato n. 964 reclami di competenza e pertinenza di Italfondionario, secondo la normativa in materia<sup>1</sup>.

Nel corso dell'esercizio è stato evaso complessivamente l'88% delle contestazioni in gestione (il rimanente 12% risultava ancora in istruttoria al 31 dicembre).

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del Cliente rappresentano circa il 33% dei reclami di competenza pervenuti, ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di Italfondionario.

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento distinti in base alle principali motivazioni emerse dagli stessi:

MOTIVO RECLAMO	n. Reclami	% su totale reclami 2020
Esecuzione operazioni	26	3%
Interessi / Usura / Anatocismo / CMS	13	1%
Segnalazione in centrale rischi	534	55%
Personale / Organizzazione	19	2%

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

### Italfondionario S.p.A.

Sede Legale  
Via Mario Carucci n. 131 - 00143 Roma  
T. +39 06 47971 - F. +39 06 6793601  
E: italfondionario@italfondionario.com  
PEC: italfondionario@cert.italfondionario.com  
www.dovalue.it/italfondionario

Società con Socio Unico, appartenente al Gruppo doValue S.p.A., soggetta a direzione e coordinamento di doValue S.p.A.

N° iscr. Reg. Imprese di Roma -C.F. 00399750587 -  
P.IVA 00880671003.  
Iscritta al n°32447 dell'Albo degli intermediari finanziari  
ex art.106 T.U.B.  
Capitale sociale € 4.000.000,00 interamente versato.

MOTIVO RECLAMO	n. Reclami	% su totale reclami 2020
Privacy	6	1%
Trasparenza/Comunicazione ed informazione al Cliente	55	6%
Prescrizione	62	6%
Inesistenza del credito	117	12%
Altro	132	14%
<b>TOTALE</b>	<b>964</b>	

Analizzando le motivazioni sottostanti ai reclami, emerge che le principali voci sono rappresentata dagli ambiti "Segnalazione in Centrale Rischi", "Prescrizione" e "Inesistenza del Credito", da imputare alla campagna svolta nel corso dell'anno su uno specifico Portafoglio di crediti cartolarizzati diretta alla tutela del rischio prescrizione attraverso un invio massivo di comunicazioni (reclami per il suddetto portafoglio pari al 33% del totale pervenuto).

Relativamente al calcolo dei tempi di evasione dei reclami, a seguito delle nuove disposizioni di Banca d'Italia, a partire dal 1° ottobre 2020 i tempi massimi di lavorazione sono passati da 30 a 60 giornate lavorate dalla ricezione dei reclami.

La struttura Reclami ha pertanto tenuto in considerazione i due periodi di riferimento (dal 01.01.2020 al 30.09.2020, in cui i tempi di evasione previsti erano massimo 30 giorni lavorativi; dal 01.10.2020 al 31.12.2020, in cui i tempi di evasione previsti sono massimo 60 giorni lavorativi) per la corretta gestione delle pratiche nei termini consentiti.

Con riferimento alle forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, risultano pervenuti n. 13 ricorsi all'Arbitrato Bancario e Finanziario il cui contenuto è relativo principalmente a contestazioni che vertono sull'ambito delle segnalazioni in centrale rischi; di questi, n. 1 è una decisione di accoglimento parziale, n. 4 sono decisioni favorevoli a Italfondiario, mentre i rimanenti n.8 ricorsi risultano pendenti alla data del 31 dicembre 2020.

Inoltre, sono pervenuti n. 459 Esposti di Banca Italia, collegati ai reclami; gli stessi sono stati evasi con le modalità richieste ed indicate dalla normativa vigente.

[15.03.2021]

struttura Reclami