

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2012

Il presente rendiconto è redatto in conformità delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 - come aggiornate da ultimo dal provvedimento del 20 giugno 2012, - 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 sul 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 demandata all'Ufficio Reclami istituito nell'ambito dell'Ufficio Legale.

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.

I Reclami ad ricevuti da Italfondionario S.p.A. nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2012 sono stati complessivamente n. 428, di cui n. 279 sono di competenza propria della Società, come di seguito specificato.

Si riporta di seguito un riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2012 distinti per competenza ed in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi

MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMI DI COMPETENZA DI ITALFONDIARIO <sup>1</sup>	RECLAMI DI COMPETENZA DI ALTRE BANCHE MANDANTI <sup>2</sup>	TOTALE
Segnalazione Centrale Rischi	145	58	203
Merito del Credito o Simili	52	30	82
Condizioni	31	12	43
Esecuzione Operazioni	23	9	32
Comunicazione ed Informazione al Cliente	12	15	27
Applicazione Condizioni	9	12	21

<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 di Italia

<sup>2</sup> Si tratta di reclami su crediti di titolarità di Banche mandanti.

Anatocismo	4	3	7
Personale	1	0	1
Altro	1	9	10
Aspetti Organizzativi	1	1	2
<b>Grand Total</b>	<b>279</b>	<b>149</b>	<b>428</b>

I Reclami ricevuti sono stati di norma trattati entro i termini previsti dalle normativa applicabile (30 giorni dalla ricezione) nel rispetto delle procedure aziendali in vigore.

La maggioranza dei Reclami esaminati è risultata connessa a contenziosi già in corso per il recupero dei relativi crediti e corrispondenti segnalazioni in Centrale Rischi.

Alla medesima data del 31 dicembre 2012, Italfondionario è stata chiamata a rispondere ed a controdedurre in merito a n.5 ricorsi promossi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario, di cui n. 3 relativi a sofferenze intestati a veicoli di cartolarizzazione dei crediti e n. 2 di titolarità di Istituti di credito.

Si evidenzia che Italfondionario 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 Italfondionario 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.

Roma, 31 gennaio 2013

**Italfondionario S.p.A.**

Ufficio Reclami