



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2013

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.

Si evidenzia preliminarmente che Italfondario S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti per conto di soggetti terzi; i Reclami ricevuti da Italfondario S.p.A. nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2013 sono stati complessivamente n. 670 di cui n. 456 sono di competenza propria della Società¹, come di seguito specificato; mentre i restanti 214 sono reclami di competenza di banche mandanti² pertanto 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.

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 di Italia

² Si tratta di reclami attinenti a crediti di titolarità di banche mandanti per conto delle quali Italfondario svolge principalmente attività di recupero crediti.

ITALFONDIARIO S.p.A
Via Mario Carucci, 131 - 00143 Roma
T. +39 06 47971 - F. +39 06 6793601
E. info@italfondario.com - PEC: italfondario@cert.italfondario.com
www.italfondario.com

Capitale sociale €20.000.000,00 I.V.
N°iscr. Reg. Imprese di Roma - C.F. 00399750587 - P.IVA 00880671003
Iscritta al n°32447 dell'elenco generale degli intermediari finanziari e nell'elenco speciale di cui all'art.107 T.U.B



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2013 di competenza di Italfondario distinti in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi

MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMI DI COMPETENZA DI ITALFONDIARIO
Segnalazione Centrale Rischi	224
Merito del Credito o Simili	76
Condizioni	43
Esecuzione Operazioni	20
Comunicazione ed Informazione al Cliente	42
Applicazione Condizioni	16
Anatocismo	24
Personale	1
Altro	9
Aspetti Organizzativi	1
Grand Total	456

I Reclami ricevuti sono stati di norma trattati entro i termini previsti dalla 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.

In ogni caso i reclami accolti o parzialmente accolti rappresentano circa il 20/25% dei reclami pervenuti.

Alla medesima data del 31 dicembre 2013, Italfondario è stata chiamata a rispondere ed a controdedurre avverso n. 3 ricorsi promossi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario nei confronti di Italfondario quale procuratore dei veicoli di cartolarizzazione. I collegi arbitrali si sono espressi in tutti e tre i casi a favore di Italfondario respingendo i ricorsi instaurati.

Roma, 27 marzo 2014

Italfondario S.p.A.

Ufficio Reclami

ITALFONDIARIO S.p.A
Via Mario Carucci, 131 - 00143 Roma
T. +39 06 47971 - F. +39 06 6793601
E. info@italfondiario.com - PEC: italfondiario@cert.italfondiario.com
www.italfondiario.com

Capitale sociale €20.000.000,00 I.V.
N°iscr. Reg. Imprese di Roma - C.F. 00399750587 - P.IVA 00880671003
Iscritta al n°32447 dell'elenco generale degli intermediari finanziari e
nell'elenco speciale di cui all'art.107 T.U.B