



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2014

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 2014 sono stati complessivamente n. 417 di competenza propria della Società<sup>1</sup>.

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2014 di competenza di Italfondario distinti in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi

---

<sup>1</sup> 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



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

MOTIVO DEL RECLAMO	# RECLAMI
Segnalazione Centrale Rischi	224
Anatocismo	68
Esecuzione Operazioni	57
Comunicazione ed Informazione al Cliente	26
Altro	15
Condizioni	14
Merito del Credito o Simili	5
Applicazione Condizioni	6
Privacy - Accesso ai dati personali	2
Personale	-
<b>Grand Total</b>	<b>417</b>

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 35% dei reclami pervenuti.

Alla medesima data del 31 dicembre 2014, Italfondario è stata chiamata a rispondere ed a controdedurre avverso n. 16 ricorsi promossi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario nei confronti di Italfondario in proprio e quale procuratore dei veicoli di cartolarizzazione. I collegi arbitrali si sono espressi in 6 casi a favore di Italfondario respingendo i ricorsi instaurati, in due casi i ricorsi sono stati abbandonati e rinunziati dai ricorrenti, e per gli altri casi si resta in attesa delle decisioni dei collegi.

Roma, 11 marzo 2015

**Italfondario S.p.A.**

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