



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami- Anno 2015

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 Italfondiaro S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti per conto di soggetti terzi. Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2015 l'ufficio reclami ha analizzato **n. 1501** documenti protocollati come reclami bancari, reclami privacy, indagini giudiziarie e ricorsi promossi innanzi all'ABF. Di questi documenti, **n. 693** sono stati censiti come reclami pertinenti, ai sensi della normativa di riferimento, **e n. 666 sono stati i reclami di competenza propria della Società¹.**

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2015 di competenza di Italfondiaro distinti in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi:

¹ Si tratta di reclami su crediti di titolarità di Italfondiaro e dei portafogli di proprietà di società veicolo per le quali Italfondiaro 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	439
Usura-Anatocismo	15
Esecuzione Operazioni	49
Comunicazione ed Informazione al Cliente	56
Altro	13
Condizioni	58
Merito del Credito o Simili	2
Applicazione Condizioni	31
Privacy - Accesso ai dati personali	2
Personale	1
Grand Total	666

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. Nell'anno 2015 per n.20 casi i reclami non sono stati riscontrati nei termini con ritardi da un giorno e per alcuni casi oltre il mese. Per la maggior parte dei casi di reclami non evasi nei 30 gg., l'ufficio reclami – come da disposizioni prese dalla Direzione - ha fornito lettere di riscontro interlocutorie con le quali si rimandava a nuovo riscontro all'esito delle verifiche opportune da svolgere per consentire adeguata comunicazione.

In ogni caso i reclami accolti o parzialmente accolti in favore del cliente rappresentano circa il 43% dei reclami pervenuti.

Nell'anno 2015 sono stati notificati ad ITF n. 3 ricorsi all'ABF due in materia di usura ed uno per segnalazioni in Ce.Ri.

Tutti e tre ricorsi sono stati rigettati; per i ricorsi riguardanti usura, i Collegi hanno accolto le eccezioni pregiudiziali senza entrare nel merito mentre per quello riguardanti la illegittima segnalazione in Ce.Ri è stata dichiarata la cessata materia del contendere per rinuncia della ricorrente. Si evidenzia inoltre che sempre nel 2015 sono pervenute n.6 decisioni tutte favorevoli ad ITF, da parte dei vari Collegi territoriali per ricorsi notificati nel 2014.

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



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

I predetti ricorsi, sempre in materia di usura e segnalazioni in Ce.Ri., sono stati rigettati sempre in accoglimento delle eccezioni preliminari formulate da ITF.

Roma, 15 febbraio 2016

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