



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami- Anno 2016

Il presente rendiconto è redatto in conformità delle 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 – 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 in sofferenza per conto di soggetti terzi.

Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2016 l'ufficio reclami ha lavorato ed analizzato **n. 1181 documenti protocollati come reclami, di cui solo 431 ritenuti pertinenti secondo la normativa in materia e quindi lavorati come reclami e/o esposti bancari di competenza di Italfondario**<sup>1</sup>, registrando un dato in diminuzione rispetto ai 666 reclami dell'anno 2015.

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2016 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
Interessi/Usura/Anatocismo/CMS	30
Esecuzione Operazioni	48
Trasparenza/Comunicazione ed Informazione al Cliente	30
Altro	7
Merito del Credito o Simili	303
Applicazione Condizioni	10
Privacy	1
Personale/Organizzazione	2
<b>Grand Total</b>	<b>431</b>

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del cliente rappresentano circa il 37% dei reclami pertinenti pervenuti, ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di Italfondario S.p.a..

Nell'anno 2016 sono stati notificati ad Italfondario S.p.a. n. 13 nuovi ricorsi promossi innanzi all'ABF, due in materia di esecuzioni operazioni, in particolare cancellazione e restrizione ipoteca ed 11 per richiesta cancellazione segnalazioni in Ce.Ri.. Dei suddetti ricorsi, 5 sono stati decisi nell'anno 2016 in maniera favorevole ad Italfondario S.p.a.. I Collegi arbitrali hanno accolto le eccezioni pregiudiziali di Italfondario, senza dover entrare nel merito dei ricorsi, in particolar modo per ciò che riguarda l'incompetenza per materia dell'ABF, la carenza di legittimazione passiva di Italfondario e per la parziale cessazione della materia del contendere.

Roma, 17 marzo 2017

**Italfondario S.p.A.**  
**Ufficio Reclami**