

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami- Anno 2019 - Italfondionario S.p.A.

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.

Sotto il profilo organizzativo la gestione dei Reclami della clientela è accentrata all'interno dell'Ufficio Reclami della Capogruppo doValue.

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 Italfondionario S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti in sofferenza per conto di soggetti terzi.

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 sulla trasparenza prevista dalla normativa e messa a disposizione presso la sede e le filiali dell'intermediario e tramite il suo sito internet.

Nel periodo di riferimento 1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019 l'ufficio reclami ha lavorato ed analizzato **n. 464 reclami di competenza e pertinenza di Italfondionario, secondo la normativa in materia e quindi lavorati come reclami e/o esposti bancari di competenza di Italfondionario**¹, registrando un dato in diminuzione rispetto ai 523 reclami dell'anno 2018.

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2019 di competenza di Italfondionario distinti in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi:

Motivo reclamo	N. Reclami
Altro	11
Applicazione condizioni	14
Esecuzione operazioni	37
Interessi / Usura / Anatocismo / CMS	15
Segnalazione in centrale rischi	288

¹ 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 d'Italia.

Italfondionario S.p.A.

Sede Legale
Via Mario Carucci n. 131 – 00143 Roma
T. +39 06 47971 - F. +39 06 6793601
E: italfondionario@italfondionario.com
PEC: italfondionario@cert.italfondionario.com
www.dovalue.it/italfondionario

Società con Socio Unico, appartenente al Gruppo doValue S.p.A., soggetta a direzione e coordinamento di doValue S.p.A.

N° iscr. Reg. Imprese di Roma –C.F. 00399750587 – P.IVA 00880671003.

Iscritta al n°32447 dell'Albo degli intermediari finanziari ex art.106 T.U.B.

Capitale sociale € 4.000.000,00 interamente versato.

Personale / Organizzazione	19
Privacy	3
Trasparenza / Comunicazione ed informazione al cliente	18
Prescrizione	18
Inesistenza del credito	41
Totale	464

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del cliente rappresentano circa il 41% dei reclami di competenza pervenuti, ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di Italfondionario S.p.a.

Nell'anno 2019 per i ricorsi Abf risultano n. 14 decisioni favorevoli di cui 1 per inammissibilità e n. 2 decisioni di accoglimento parziale. Per i ricorsi 10 sono relativi alla segnalazione in centrale rischi, 5 di rendicontazione e 1 relativo ad iscrizione di garanzia.

28 Aprile 2020

Ufficio Reclami

Italfondionario S.p.A.

Sede Legale
Via Mario Carucci n. 131 – 00143 Roma
T. +39 06 47971 - F. +39 06 6793601
E: italfondionario@italfondionario.com
PEC: italfondionario@cert.italfondionario.com
www.doalue.it/italfondionario

Società con Socio Unico, appartenente al Gruppo doValue S.p.A., soggetta a direzione e coordinamento di doValue S.p.A.

N° iscr. Reg. Imprese di Roma –C.F. 00399750587 –
P.IVA 00880671003.
Iscritta al n°32447 dell'Albo degli intermediari finanziari
ex art.106 T.U.B.
Capitale sociale € 4.000.000,00 interamente versato.