



ITALFONDIARIO

The Credit Management Company

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami- Anno 2017

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 sulla 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 accentrata all'interno dell'Ufficio Reclami della Capogruppo doBank.

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.

Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2017 l'ufficio reclami ha lavorato ed analizzato **n. 793 documenti protocollati come reclami, di cui solo 394 ritenuti pertinenti 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 431 reclami dell'anno 2016.

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 di Italia

Si riporta di seguito il riepilogo sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2017 di competenza di Italfondiaro distinti in base alle motivazioni emerse dai Reclami stessi:

MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMI
Interessi/Usura/Anatocismo/CMS	23
Esecuzione Operazioni	54
Trasparenza/Comunicazione ed Informazione al Cliente	26
Altro	5
Merito del Credito o Simili	254
Applicazione Condizioni	22
Privacy	2
Personale/Organizzazione	3
Grand Total	389

I reclami accolti o parzialmente accolti in favore del cliente rappresentano circa il 34% dei reclami pertinenti pervenuti, ma senza che ciò abbia comportato oneri economici a carico di Italfondiaro S.p.a..

Nell'anno 2017 sono stati notificati ad Italfondiaro S.p.a. n. 10 nuovi ricorsi promossi innanzi all'ABF, uno in materia di esecuzioni operazioni, in particolare cancellazione e restrizione ipoteca, 5 per richiesta cancellazione segnalazioni in Ce.Ri., 3 per invio documentazione ex art. 119 TUB ed 1 in tema di usura.

Nel corso del 2017 sono intervenute n. 8 pronunce dell'ABF. In particolare in n. 6 casi il Collegio arbitrale ha respinto i ricorsi per carenza di legittimazione passiva da parte di ITF (n. 3) ovvero per inammissibilità (n. 3) ovvero per cessata materia del contendere (n. 1), mentre in n. 1 caso (riferito all'ambito "trasparenza" ovvero mancata trasmissione della documentazione richiesta ex art. 119 TUB) è stato accolto il ricorso respingendo le eccezioni preliminari e procedurali presentate dall'Intermediario, stabilendo comunque l'obbligo del mandatario quale obbligato apparente alla consegna della documentazione richiesta ex art. 119 TUB.

Roma, 19 aprile 2018

Italfondiaro S.p.A.
Ufficio Reclami