



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

Al fine di assicurare un rapporto corretto e trasparente con i propri Clienti ed evitare l'insorgere di eventuali controversie, Credito Fondiario S.p.A. (di seguito la "Banca") riserva la massima attenzione alla gestione dei reclami.

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, come successivamente modificato, in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", la Banca redige e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

I reclami pervenuti per l'anno 2017, in totale 173, sono relativi al Conto Esagon (2) e a rapporti gestiti dalla Banca in qualità di *servicer* di società di cartolarizzazione costituite ai sensi della Legge 130/1999 (171); rispetto al numero complessivo, 23 reclami hanno ad oggetto crediti originati direttamente dalla Banca.

Di seguito si riportano i dati statistici sui reclami pervenuti.

ESITO RECLAMI PERVENUTI			
	Valutazione	Numero	Percentuale
Totale reclami: 173	Fondati (totalmente/parzialmente)	65	38%
	Infondati	92	53%
	In lavorazione	16	9%

CLASSIFICAZIONE PER PRODOTTO/SERVIZIO			
	Prodotto/Servizio	Numero	Percentuale
Totale reclami: 173	Conto corrente e deposito a risparmio	12	7%
	Apertura di credito	53	30,5%
	Credito al consumo e prestito personale	53	30,5%
	Mutuo casa	29	17%
	Carta di credito	12	7%
	Altre forme di finanziamento (leasing, fidejussioni ecc.)	10	6%
	Altro	4	2%



CLASSIFICAZIONE PER MOTIVO DEL RECLAMO			
	Motivo	Numero	Percentuale
Totale reclami: 173	Condizioni ¹	23	13%
	Applicazione delle condizioni ²	14	8%
	Esecuzione delle condizioni ³	10	6%
	Comunicazioni/informazioni al cliente ⁴	9	5%
	Centrale dei Rischi ⁵	110	64%
	Altro	7	4%

¹ Il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni, in termini assoluti, del servizio, ad esempio: “il tasso è troppo alto”. Rientrano in questa categoria anche le seguenti motivazioni: costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche; usura sui prestiti/finanziamenti.

² Il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio, ad esempio: modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori; costi connessi alla mobilità/trasferimenti; costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui; costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente; costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui; problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto e ad altri oneri e commissioni.

³ Il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela. Si segnalano, ad esempio, le seguenti motivazioni: operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui; problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche; problematiche legate alla rinegoziazione mutui; operazioni che creano conflitto di interesse; operazioni eseguite senza previa autorizzazione.

⁴ Il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

⁵ Reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC).