



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

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 2019, in totale 480, sono suddivisi nel modo seguente:

- 464 sono relativi a rapporti gestiti dalla Banca in qualità di *Servicer* di società di cartolarizzazione costituite ai sensi della Legge 130/1999; rispetto a tale numero, 12 reclami hanno ad oggetto crediti originati direttamente dalla Banca;
- 14 riguardano il Conto Esagon;
- 2 si riferiscono ad altre contestazioni nei confronti della Banca non legate ad operazioni di cartolarizzazione.

Di seguito si riportano i dati statistici sui reclami pervenuti.

ESITO RECLAMI PERVENUTI			
	Valutazione	Numero	Percentuale
Totale reclami: 480	Fondati (totalmente/parzialmente)	228	47,5%
	Infondati	229	48%
	In lavorazione	23	4,5%

CLASSIFICAZIONE PER MOTIVO DEL RECLAMO			
Totale reclami: 480	Motivo	Numero	Percentuale
	Condizioni ¹	48	10%
	Applicazione delle condizioni ²	16	3,5%
	Esecuzione delle condizioni ³	14	3%
	Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS ⁴	1	0,2%
	Aspetti organizzativi ⁵	4	0,8%
	Personale ⁶	3	0,5%
	Comunicazioni/informazioni al cliente ⁷	72	15%
	Merito di credito o simili ⁸	3	0,5%
	Centrale dei Rischi ⁹	250	52%
	Altro	66	14%
	Somma dei valori sopra indicati	3	0,5%

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 risiede in malfunzionamenti di apparecchiature ATM, POS e altre apparecchiature di self-service.

⁵ Il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente. Per il primo aspetto, ad esempio, il ritardo nella consegna di una tessera Bancomat o l'impossibilità, a causa dei terminali fuori uso in filiale, di effettuare un bonifico. Per il secondo, ad esempio, l'affollamento della filiale.

Vengono censiti nell'ambito degli aspetti organizzativi anche i reclami legati a *turnover* del personale, cessione sportelli e sicurezza in filiale.

⁶ Il motivo del reclamo si riferisce al comportamento del personale (ad esempio: scortesia o mancanza di professionalità).

⁷ Il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

⁸ Il motivo di reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che l'entità segnalante ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.

⁹ Reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC).

CLASSIFICAZIONE PER PRODOTTO/SERVIZIO			
	Prodotto/Servizio	Numero	Percentuale
Totale reclami: 480	Conto corrente e deposito a risparmio	70	14,5%
	Titoli	1	0,2%
	Apertura di credito	108	22,5%
	Credito al consumo e prestito personale	52	10,8%
	Mutuo casa	71	15%
	Crediti speciali (Fondiario, agrario, ecc.)	5	1%
	Altre forme di finanziamento (leasing, fidejussioni ecc.)	136	28,5%
	Carte di credito	4	0,8%
	Polizze assicurative ramo vita	1	0,2%
	Altro	8	1,5%
	Aspetti generali	4	0,8%
	Non ancora individuato (in lavorazione)	20	4,2%