

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

Al fine di assicurare un rapporto corretto e trasparente con i propri clienti ed evitare l'insorgere di eventuali controversie, Banca CF + 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 2021, in totale 378, sono suddivisi nel modo seguente:

- 366 sono relativi a rapporti gestiti dalla Banca, in qualità di *servicer* di società di cartolarizzazione costituite ai sensi della Legge 130/1999<sup>1</sup>;
- 7 si riferiscono ad altre contestazioni dirette nei confronti della Banca;
- 5 riguardano il Conto Esagon

Di seguito si riportano i dati statistici:

Valutazione	Numero	Percentuale
Fondati (totalmente/parzialmente)	116	31%
Infondati	257	69%

---

<sup>1</sup> a seguito dell'operazione di riorganizzazione dell'ex Gruppo Bancario Credito Fondiario, a decorrere dal 1° agosto 2021 le attività di *debt servicing* e *debt purchasing* sono state trasferite al Gruppo Gardant S.p.A.

### Banca CF+ S.p.A.

Sede legale: 00187 Roma | Via Piemonte, 38 - Capitale sociale €14.000.000,00 i.v. - Direzione e uffici: 00187 Roma | Via Piemonte, 38 - Tel. +39 06 5796-1 - Fax: 06 5740269 - [info@bancacfplus.it](mailto:info@bancacfplus.it) - [bancacfplus@legalmail.it](mailto:bancacfplus@legalmail.it) - Iscritta al Registro delle Imprese di Roma n°00395320583 - REA C.C.I.A.A. Roma n° 30897

Codice Fiscale 00395320583 - Rappresentante del "Gruppo IVA Banca CF+" - Partita IVA 16340351002 - Capogruppo del gruppo bancario "Gruppo Banca CF+" - Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari: COD. ABI 10312.7 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - [www.bancacfplus.it](http://www.bancacfplus.it)

Motivo	Numero	Percentuale
Condizioni <sup>2</sup>	6	1,6%
Applicazione delle condizioni <sup>3</sup>	1	0,2%
Esecuzione delle condizioni <sup>4</sup>	3	0,80%
Personale <sup>5</sup>	1	0,2%
Comunicazioni/informazioni al cliente <sup>6</sup>	128	34,3%
Centrale dei Rischi <sup>7</sup>	227	61%
Altro	7	1,9%

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Il motivo del reclamo si riferisce al comportamento del personale (ad esempio: scortesia o mancanza di professionalità).

<sup>6</sup> Il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

<sup>7</sup> Reclami aventi ad oggetto contestazioni in merito alle segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia (o nei SIC).

Prodotto/Servizio	Numero	Percentuale
Conto corrente e deposito a risparmio	42	11,3%
Apertura di credito	69	18,4%
Credito al consumo e prestito personale	62	16,6%
Mutuo casa	47	12,6%
Crediti speciali (Fondiaro, agrario, ecc.)	2	0,5%
Altre forme di finanziamento (leasing, fidejussioni ecc.)	91	24,4%
Carte di credito	11	3%
Altro	49	13,2%

I dati statistici sui 5 reclami pervenuti in relazione al Conto Esagon, sono riportati al seguente *link*:  
<https://www.contoesagon.it/site/home/informazioni-al-cliente.html#reclami>;