

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

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 2022 sono in totale 33.

Le contestazioni hanno avuto ad oggetto, principalmente: i) eccezioni concernenti l'applicazione delle condizioni economiche del Conto Deposito Banca CF + (il "Conto Deposito"); ii) asserite illegittime segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia riferibili a contratti di leasing o di mutuo rimasti, ad esito della scissione intervenuta nell'esercizio 2021<sup>1</sup>, nella titolarità della Banca; e, in via residuale, iii) contestazioni per mancata assistenza alla clientela nella gestione del Conto Deposito.

Di seguito si riportano i dati statistici:

| Valutazione                       | Numero | Percentuale |
|-----------------------------------|--------|-------------|
| Fondati (totalmente/parzialmente) | 15     | 4%          |
| Infondati                         | 18     | 6%          |

---

<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 - Tel. +39 06 57961 - Sede secondaria: 20122 Milano | Corso Europa 15 - Tel. +39 3402945459 - Capitale sociale Euro 19.066.549,00 i.v. - [info@bancacfpplus.it](mailto:info@bancacfpplus.it) - [bancacfpplus@legalmail.it](mailto:bancacfpplus@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.bancacfpplus.it](http://www.bancacfpplus.it)

| Motivo   | Numero | Percentuale |
|--|--------|-------------|
| Condizioni <sup>2</sup>                            | 7      | 21,2%       |
| Applicazione delle condizioni <sup>3</sup>         | 2      | 6,06%       |
| Esecuzione delle condizioni <sup>4</sup>           | 8      | 24,24%      |
| Personale <sup>5</sup>                             | 0      | 0%          |
| Comunicazioni/informazioni al cliente <sup>6</sup> | 1      | 3,03%       |
| Centrale dei Rischi <sup>7</sup>                   | 6      | 18,18%      |
| Altro  | 9      | 27,27%      |

<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                     | 27     | 81,82%      |
| Apertura di credito                                       | 0      | 0           |
| Credito al consumo e prestito personale                   | 0      | 0           |
| Mutuo casa  | 1      | 3,03%       |
| Crediti speciali (Fondario, agrario, ecc.)                | 0      | 0           |
| Altre forme di finanziamento (leasing, fideiussioni ecc.) | 3      | 9,09%       |
| Carte di credito  | 0      | 0           |
| Altro   | 2      | 6,06%       |