

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

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 2023 sono in totale 98.

Le contestazioni hanno avuto ad oggetto, principalmente: i) eccezioni concernenti l'applicazione delle condizioni economiche del Conto Deposito (il "Conto Deposito"); ii) contestazioni per asserita mancata assistenza alla clientela nella gestione del Conto Deposito, e, in via residuale; iii) asserite illegittime segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia riferibili a contratti di leasing o di mutuo rimasti, ad esito della scissione perfezionatasi con efficacia 1 agosto 2021¹, nella titolarità della Banca.

Di seguito si riportano i dati statistici:

Valutazione	Numero	Percentuale
Fondati (totalmente/parzialmente)	56	57%
Infondati	42	43%

¹ 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@bancacfplus.it - 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

Motivo	Numero	Percentuale
Condizioni ²	18	16,66%
Applicazione delle condizioni ³	7	7,14%
Esecuzione delle condizioni ⁴	1	1,02%
Personale ⁵	0	0%
Comunicazioni/informazioni al cliente ⁶	2	2,04%
Centrale dei Rischi ⁷	7	7,14%
Altro	63	64

² 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.

³ 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.

⁴ 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.

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

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

⁷ 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	90	92,99%
Apertura di credito	0	0
Credito al consumo e prestito personale	0	0
Mutuo casa	1	1,029%
Crediti speciali (Fondario, agrario, ecc.)	0	0
Altre forme di finanziamento (leasing, fidejussioni ecc.)	6	3,08%
Carte di credito	0	0
Titoli (Custodia ed intermediazione mobiliare al di fuori del risparmio gestito)	1	1,02%