



## 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 |
| <b>Totale reclami: 480</b> | Fondati<br>(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 <sup>1</sup>                                  | 48     | 10%         |
|  | Applicazione delle condizioni <sup>2</sup>               | 16     | 3,5%        |
|  | Esecuzione delle condizioni <sup>3</sup>                 | 14     | 3%          |
|  | Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS <sup>4</sup> | 1      | 0,2%        |
|  | Aspetti organizzativi <sup>5</sup>                       | 4      | 0,8%        |
|  | Personale <sup>6</sup>                                   | 3      | 0,5%        |
|  | Comunicazioni/informazioni al cliente <sup>7</sup>       | 72     | 15%         |
|  | Merito di credito o simili <sup>8</sup>                  | 3      | 0,5%        |
|  | Centrale dei Rischi <sup>9</sup>                         | 250    | 52%         |
|  | Altro  | 66     | 14%         |
|  | Somma dei valori sopra indicati                          | 3      | 0,5%        |

<sup>1</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>2</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>3</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>4</sup> Il motivo del reclamo risiede in malfunzionamenti di apparecchiature ATM, POS e altre apparecchiature di self-service.

<sup>5</sup> 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.

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

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

<sup>8</sup> 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.

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

| <b>CLASSIFICAZIONE PER PRODOTTO/SERVIZIO</b> |   |               |                    |
|--|---|---------------|--------------------|
|  | <b>Prodotto/Servizio</b>                                  | <b>Numero</b> | <b>Percentuale</b> |
| <b>Totale reclami: 480</b>                   | 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%               |