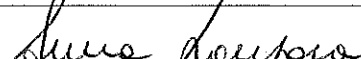




***Rendiconto Annuale Attività di Gestione dei Reclami
Anno 2017***

***Ai sensi delle Disposizioni in materia di Trasparenza delle Operazioni dei Servizi Bancari e
Finanziari Correttezza delle Relazioni tra Intermediari e Clienti***

Data	Consiglio di Amministrazione	Resp. Ufficio Reclami
26/03/2018	<i>Approvazione</i> CdA 26/03/2018	<i>Anna Lanzara</i> 

Locam S.p.A. - Capitale Sociale: Euro 2.000.000 i.v.
Sede Legale: Viale degli Ammiragli, 67 - 00136 Roma – Sede Amministrativa: Via Vincenzo Lamaro, 13 – 00173 Roma
Tel.: +39 06 39743974 (r.a.) - Fax: +39 06 39731532 - E-mail : info@locam.it - Sito Web: www.locam.it
Partita Iva, Codice Fiscale e Numero Iscrizione Registro Imprese di Roma: 07309211006 - N. Iscr. Banca D'Italia 145 --
Cod. ABI 327973 Società per Azioni con Unico Azionista, Direzione e Controllo S.C.O. ILoans LLC.

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive modificazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste per Locam S.p.A. una importanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza delle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare eventuali aree di miglioramento nelle relazioni con la Clientela, contenendo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta nel recupero dei crediti.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, istituito nell'ambito nell'Ufficio Legale Contenzioso.

L'Ufficio ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi di riscontro previsti dalla normativa ed in ogni caso, laddove la risoluzione del reclamo richiede tempi più lunghi viene sempre inviata comunicazione di presa in carico dello stesso.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra l'Intermediario si adegua alle normative ed Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

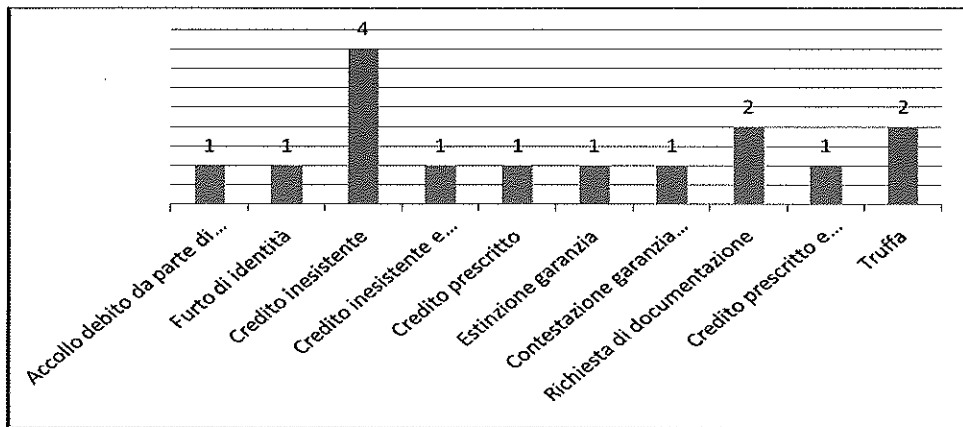
Nel corso del 2017 Locam S.p.A. ha registrato n. 15 reclami provenienti dalla clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati:

Motivo Reclamo	Numero
<i>Accollo debito da parte di terzi</i>	1
<i>Furto di identità</i>	1
<i>Credito inesistente</i>	4
<i>Credito inesistente e illegittima segnalazione CR</i>	1
<i>Credito prescritto</i>	1
<i>Estinzione garanzia</i>	1
<i>Contestazione garanzia fideiussoria</i>	1
<i>Richiesta di documentazione</i>	2
<i>Credito prescritto e illegittima segnalazione CR</i>	1
<i>Truffa</i>	2
Totale complessivo	15

Locam S.p.A. - Capitale Sociale: Euro 2.000.000 i.v.

Sede Legale: Viale degli Ammiragli, 67 - 00136 Roma – Sede Amministrativa: Via Vincenzo Lamaro, 13 – 00173 Roma
 Tel.: +39 06 39743974 (r.a.) - Fax: +39 06 39731532 - E-mail : info@locam.it - Sito Web: www.locam.it
 Partita Iva, Codice Fiscale e Numero Iscrizione Registro Imprese di Roma: 07309211006 - N. Iscr. Banca D'Italia 145 –
 Cod. ABI 327973 Società per Azioni con Unico Azionista, Direzione e Controllo S.C.O. ILoans LLC.

Di seguito viene fornita un'evidenza grafica della composizione dei reclami:



Si precisa, che per tutti i reclami ricevuti è stata inviata lettera di presa in carico e relativamente ai tempi di evasione si è registrato qualche ritardo in quanto la risposta era strettamente collegata ad attività di verifica da parte degli Istituti di Credito Cedenti.

In merito all'Esito dei reclami, si registra il seguente grafico:

Esito	Numero
Accolto	4
In lavorazione	6
Evaso (invio documentazione)	1
Non accolto	4
Totale complessivo	15

Nel corso dell'anno 2017, relativamente ai Reclami non accolti, non si sono registrati ricorsi agli Organismi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie né esposti alle Autorità di Vigilanza.

Di seguito il dettaglio dei reclami ACCOLTI e di quelli NON ACCOLTI:

Stato del Reclamo	Note Locam
Accolto	
Truffa	Credito retrocesso
Credito inesistente	Saldato ante cessione e retrocesso
Contestazione garanzia fideiussoria	Il Cedente ha confermato l'inesistenza della fideiussione
Credito prescritto e illegittima segnalazione CR	Confermata prescrizione. Segnalazione cancellata
Non Accolto	
Estinzione garanzia	Richiesta documentazione integrativa
Credito inesistente	La documentazione rileva credito certo ed esigibile. In lavorazione
Credito inesistente e illegittima segnalazione CR	La documentazione rileva credito certo ed esigibile. In lavorazione
Truffa	Richiesta documentazione integrativa

Locam S.p.A. - Capitale Sociale: Euro 2.000.000 i.v.

Sede Legale: Viale degli Ammiragli, 67 - 00136 Roma – Sede Amministrativa: Via Vincenzo Lamaro, 13 – 00173 Roma
Tel.: +39 06 39743974 (r.a.) - Fax: +39 06 39731532 - E-mail : info@locam.it - Sito Web: www.locam.it
Partita Iva, Codice Fiscale e Numero Iscrizione Registro Imprese di Roma: 07309211006 - N. Iscr. Banca D'Italia 145 –
Cod. ABI 327973 Società per Azioni con Unico Azionista, Direzione e Controllo S.C.O. ILoans LLC.