

Rendiconto annuale Reclami - 2021

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 aventi ad oggetto la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”* prevedono che, con cadenza annuale, venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Il tema dei reclami riveste per Ifitalia S.p.A. una grande rilevanza, permettendo di individuare e rimuovere eventuali criticità nella gestione di prodotti e servizi consentendo, così, di migliorare la qualità dei servizi resi alla Clientela e di preservare il rapporto di fiducia con la stessa.

Nel corso del 2021 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **25 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 10 fondati, nr. 15 non fondati. Le **motivazioni** di reclamo sono riferibili alla *“qualità dei servizi resi alla clientela”* e alle *“segnalazioni in Centrale Rischi di Banca d'Italia”*.

I reclami sono stati evasi entro i termini (60 giorni).

Reclami ripartiti per motivo

Causale del reclamo	2020		2021	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Qualità prodotti/servizi	12 (di cui 6 non fondati)	57%	17 (di cui 8 non fondati)	68%
Anatocismo	-	-	-	-
Usura	-	-	-	-
Privacy	-	-	-	-
Trasparenza	-	-	-	-
Segnalazione Centrale Rischi ^a	9 (non fondati)	43%	8 (di cui 7 non fondati)	32%
Totale Reclami	21	100%	25	100%

Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto

Soggetti reclamanti	2020		2021	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Cedenti	7	33%	5	20%
Debitori dilazionati	-	-	1	4%
Debitori ceduti	14	67%	19	76%
Soggetti terzi	-	-	-	-
Totale Reclami	21	100%	25	100%