

Rendiconto annuale Reclami - 2023

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 2023 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **19 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 7 fondati, nr. 12 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 | 2023 | | 2022 | |
|--------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| | N° Reclami | Peso % | N° Reclami | Peso % |
| Qualità prodotti/servizi | 13 (di cui 7 non fondati) | 68% | 11 (di cui 4 non fondati) | 92% |
| Anatocismo | - | | - | - |
| Usura | - | | - | - |
| Privacy | - | | - | - |
| Trasparenza | - | | - | - |
| Segnalazione a Centrale Rischi | 6 (di cui 5 non fondati) | 32% | 1 (non fondato) | 8% |
| Totale Reclami | 19 | 100% | 12 | 100% |

Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto

| Soggetti reclamanti | 2023 | | 2022 | |
|-----------------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | N° Reclami | Peso % | N° Reclami | Peso % |
| Cedenti | 8 | 42% | 6 | 50% |
| Debitori dilazionati | 2 | 11% | - | - |
| Debitori ceduti | 8 | 42% | 6 | 50% |
| Soggetti terzi | 1 | 5% | - | - |
| Totale Reclami | 19 | 100% | 12 | 100% |