

Rendiconto annuale reclami – 2024

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 in tal modo di migliorare la qualità dei servizi resi alla Clientela e di preservare il rapporto di fiducia con la stessa.

Nel corso del 2024 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **25 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 8 fondati, nr. 17 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”.

Nel corso del 2024 sono inoltre pervenuti nr. 2 Esposti presso Banca d'Italia, entrambi non fondati, e sono stati presentati avverso la Società 3 ricorsi all'ABF, due dei quali non fondati e uno fondato.

Rendiconto annuale reclami - 2024

Reclami ripartiti per motivo

Causale del reclamo	2024		2023	
	N° Reclami	%	N° Reclami	%
Qualità prodotti/servizi	15 (9 non fondati)	60%	13 (7 non fondati)	68%
Anatoicismo	-	-	-	-
Usura	-	-	-	-
Privacy	-	-	-	-
Trasparenza	-	-	-	-
Segnalazioni alla Centrale Rischi	10 (8 non fondati)	40%	6 (5 non fondati)	32%
Totale Reclami	25	100%	19	100%

Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto

Soggetti reclamanti	2024		2023	
	N° Reclami	%	N° Reclami	%
Cedenti	8	29%	8	42%
Debitori dilazionati	-	-	2	11%
Debitori	17	71%	8	42%
Altri	-	-	1	5%
Totale Reclami	25	100%	19	100%