

Rendiconto annuale reclami – 2025

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 2025 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **38 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 17 fondati, nr. 21 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 2025 sono inoltre pervenuti nr. 7 Esposti presso Banca d'Italia, dei quali nessuno è stato ritenuto fondato.

Rendiconto annuale reclami - 2025

Reclami ripartiti per motivo

Causale del reclamo	2025		2024	
	N° Reclami	%	N° Reclami	%
Qualità prodotti/servizi	23 (11 non fondati)	60%	15 (9 non fondati)	60%
Anatoicismo	-	-	-	-
Usura	-	-	-	-
Privacy	-	-	-	-
Trasparenza	-	-	-	-
Segnalazioni alla Centrale Rischi	15 (10 non fondati)	40%	10 (8 non fondati)	40%
Totale Reclami	38	100%	25	100%

Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto

Soggetti reclamanti	2025		2024	
	N° Reclami	%	N° Reclami	%
Cedenti	14	37%	8	29%
Debitori dilazionati	-	-	-	-
Debitori	24	63%	17	71%
Altri	-	-	-	-
Totale Reclami	38	100%	25	100%