

# Rendiconto annuale Reclami - 2020

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 2020 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **21 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 6 fondati, nr. 15 non fondati. Le **motivazioni** più ricorrenti di reclamo sono riferibili alla *"qualità dei servizi resi alla clientela"* e alle *"segnalazioni in Centrale Rischi di Banca d'Italia"*.

I **tempi medi di evasione** del singolo reclamo, rispettano i termini massimi previsti dalla normativa (60 gg. dall'1/10/200 in precedenza 30 gg.).

Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto				
Soggetti reclamanti	2019		2020	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Cedenti	9	25,7	7	33%
Debitori dilazionati	2	5,7	-	-
Debitori ceduti	23	65,7	14	67%
Soggetti terzi	1	2,9	-	-
<b>Totale Reclami</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Reclami ripartiti per motivo				
Causale del reclamo	2019		2020	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Qualità prodotti/servizi	27 (di cui 8 non accolti)	51%	12 (di cui 6 non accolti)	57%
Anatocismo	-	-	-	-
Usura	-	-	-	-
Privacy	-	-	-	-
Trasparenza	-	-	-	-
Segnalazione a Centrale Rischi	8 (di cui 4 non accolti)	49%	9 (non accolti)	43%
<b>Totale Reclami</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>