

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 2018 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **27 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 13 fondati, nr. 12 non fondati e nr. 2 parzialmente 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, pari a circa **23 giorni**, sono inferiori rispetto ai termini massimi previsti dalla normativa (30 giorni).

#### Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto

Soggetti reclamanti	2017		2018	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Cedenti	11	48%	15	55,55%
Debitori dilazionati	2	8,5%	2	7,41%
Debitori ceduti	10	43,5%	10	37,04%
<b>Totale Reclami</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

#### Reclami ripartiti per motivo

Causale del reclamo	2017		2018	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Qualità prodotti/servizi	12 (di cui 3 non fondati)	51%	16 (di cui 7 non fondati)	59,25%
Anatocismo	-	-	-	-
Usura	-	-	-	-
Privacy	-	-	-	-
Trasparenza	-	-	-	-
Segnalazione a Centrale Rischi	11 (di cui 7 non fondati)	49%	11 (di cui 5 non fondati)	40,75%
<b>Totale Reclami</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100</b>