

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 2019 Ifitalia S.p.A. ha registrato nr. **35 reclami** presentati dalla clientela, di cui nr. 21 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 **24 giorni**, sono inferiori rispetto ai termini massimi previsti dalla normativa (30 giorni).

#### Reclami ripartiti per tipologia di Soggetto

Soggetti reclamanti	2019		2018	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Cedenti	9	25,7	15	55,55%
Debitori dilazionati	2	5,7	2	7,41%
Debitori ceduti	23	65,7	10	37,04%
Soggetti terzi	1	2,9		
<b>Totale Reclami</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

#### Reclami ripartiti per motivo

Causale del reclamo	2019		2018	
	N° Reclami	Peso %	N° Reclami	Peso %
Qualità prodotti/servizi	27 (di cui 8 non fondati)	51%	16 (di cui 7 non fondati)	59,25%
Anatocismo	-	-	-	
Usura	-	-	-	
Privacy	-	-	-	
Trasparenza	-	-	-	
Segnalazione a Centrale Rischi	8 (di cui 4 non fondati)	49%	11 (di cui 5 non fondati)	40,75%
<b>Totale Reclami</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

