

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2024

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), I.Fi.Ve.R. S.p.A. mette a disposizione della Clientela un rendiconto annuale relativo all'attività di gestione dei reclami pervenuti.

Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia Cliente/prodotto e motivo dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio gennaio – dicembre 2024.

RECLAMI PERVENUTI

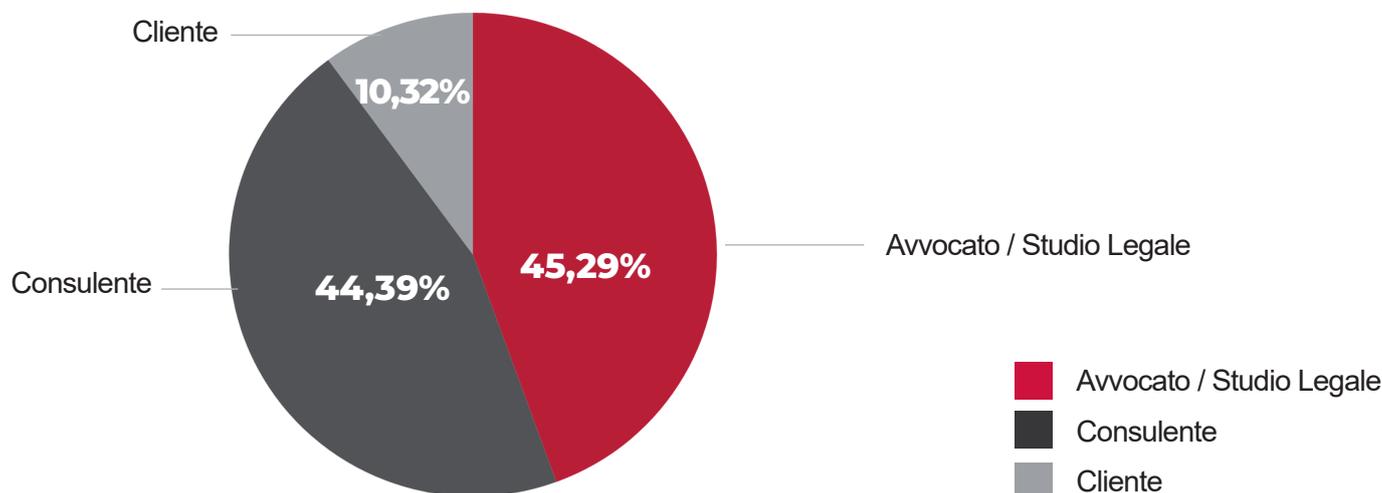
Tutti i reclami ricevuti sono relativi al prodotto Cessione del quinto / Delegazione di pagamento e sono suddivisi per oggetto del reclamo, come riportato nella seguente tabella

PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Rimborso costi E/A	220	98,65%
Informazioni contrattuali e precontrattuali	1	0,45%
Disconoscimento	1	0,45%
Altro	1	0,45%
TOTALE	223	100%

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I reclami sono trasmessi direttamente dal cliente ovvero avvalendosi di studi legali di fiducia, società di consulenza, come riportato nel grafico che segue.

MITTENTE DEL RECLAMO



ESITO DEL RECLAMO

ESITO	N. RECLAMI	%
Accolto	15	6,72%
Parzialmente accolto	194	87,00%
Non accolto	14	6,28%
TOTALE COMPLESSIVO	223	100,00%

Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 50 giorni (le disposizioni in materia prevedono 60 giorni di calendario quale tempo massimo concesso per la gestione dei reclami).