

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2021

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 2021.

RECLAMI PERVENUTI

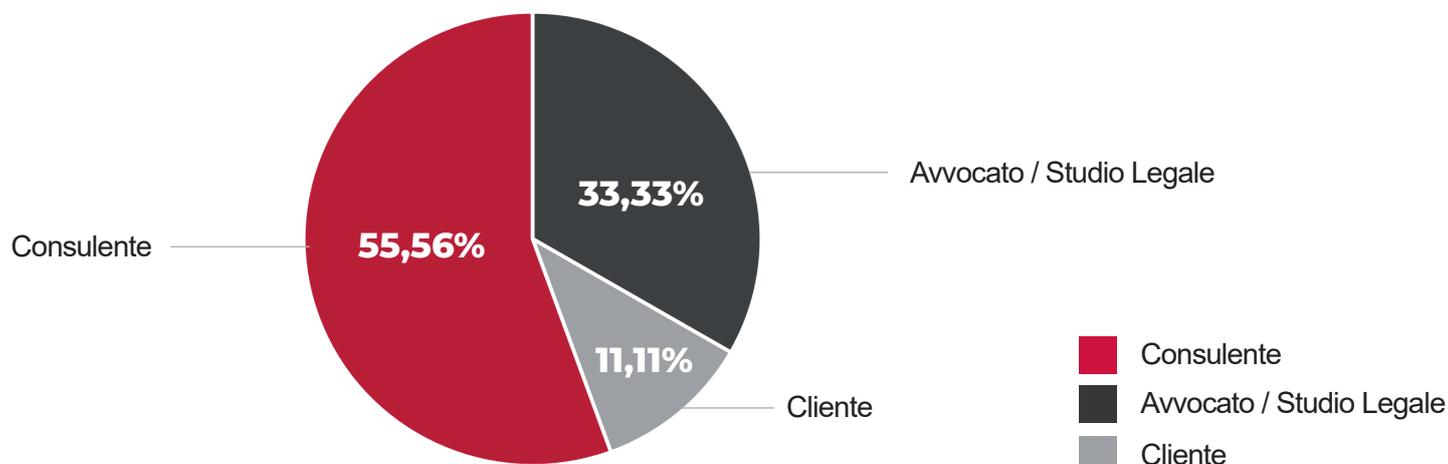
TIPOLOGIA CLIENTE	PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Privato	Cessioni Quinto Stipendio/ Delegazione di pagamento	9	100,00
TOTALE		9	100,00%

Tutti i reclami ricevuti hanno ad oggetto il rimborso di oneri non maturati a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento.

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	1	11,11%
Parzialmente accolto	2	22,22%
Non accolto	6	66,67%
TOTALE COMPLESSIVO	9	100,00%

Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 36 giorni (le disposizioni in materia prevedono 60 giorni di calendario quale tempo massimo concesso per la gestione dei reclami).