

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami - anno 2018

Le Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in materia di *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, nella sezione relativa ai requisiti organizzativi, prevedono che siano adottate, da parte degli intermediari, procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive e che, annualmente, sia pubblicato sul sito internet dell'intermediario un rendiconto sull'attività svolta che rappresenti i relativi dati.

Il rispetto delle norme, la correttezza e la trasparenza dei comportamenti nei confronti della clientela sono elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività ed attenuano l'insorgere di rischi legali e reputazionali.

La Società, in ottemperanza alle sopra citate disposizioni, si è dotata di un apposito Regolamento in quanto ritiene che la gestione del reclamo sia una occasione per ripristinare con il cliente un rapporto di reciproca soddisfazione e possa, in taluni casi, contribuire al miglioramento della qualità del servizio offerto.

Nel corso dell'anno 2018 sono pervenuti 3 reclami presentati dalla clientela, rappresentati nello schema di seguito riportato.

Totale reclami ricevuti anno 2018		
	Numero	% su totale
Accolti	1	33,33
Parzialmente accolti	0	0
Non Accolti	2	66,67
In Istruttoria	0	0
Totale	3	100%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla Clientela sono riferibili a richieste di:

- rimborsi di somme causa estinzione anticipata del finanziamento;
- recesso dal contratto;
- annullamento della richiesta di finanziamento.

Nel corso dell'anno 2018 nessun reclamo è stato sottoposto alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Il cliente può eventualmente presentare i propri reclami tramite posta ordinaria, raccomandata A.R., posta elettronica certificata, fax o e-mail all'indirizzo:

I.Fi.Ve.R. SPA
Via Carlo Rezzonico 30 35131 Padova (PD)
fax: 049 8750765
e-mail: reclami@ifiver.it
pec: ifiver@legalmail.it

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta alla Clientela entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

In caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta dell'Ufficio Reclami, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari: per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure chiedere presso la Sede della società o consultare il sito della stessa www.ifiver.it nella sezione "Documentazione" sottosezione "Trasparenza" selezionando "Guida pratica Arbitro Bancario Finanziario".