

## **Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami - anno 2019**

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 2019 non sono pervenuti reclami presentati dalla clientela.<sup>1</sup>

Un reclamo è stato sottoposto alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); la controversia è tuttora in corso.

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](mailto:reclami@ifiver.it)  
pec: [ifiver@legalmail.it](mailto: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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure chiedere presso la Sede della società o consultare il sito della stessa [www.ifiver.it](http://www.ifiver.it) nella sezione "Documentazione" sottosezione "Trasparenza" selezionando "Guida pratica Arbitro Bancario Finanziario".

---

<sup>1</sup> In conformità alla metodologia prevista per il monitoraggio dei reclami ABI, per cui le c.d. 'comunicazioni ripetute' ossia reclami riguardanti la stessa controversia già presentata dal cliente e considerata risolta dall'intermediario, non costituiscono un nuovo reclamo da segnalare.