

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e ss. mm. ii., prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste presso Italcresi S.p.A. una rilevanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza delle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta. Nel corso del 2023, Italcresi S.p.A. ha registrato n. 2085 reclami provenienti dalla Clientela (pari al 1,6% delle operazioni presenti nel portafoglio clienti al 31/12/2023), dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Tutti i reclami pervenuti sono stati riscontrati entro il termine di 60 giorni dal ricevimento, conformemente a quanto prescritto dalle sopra citate disposizioni di Banca d'Italia.

<b>RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI</b>		
<b>SERVIZIO ABI</b>	<b>CAUSALE ABI</b>	
	Condizioni – estinzione anticipata	2027
	Condizioni	18
	Personale	1
CREDITO AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	Comunicazioni e Informazioni al Cliente	2
	Segnalazione CR	3
	Altro	34
	<b>TOTALE</b>	<b>2085</b>
<b>RECLAMI SUDDIVISI PER ESITO</b>		
Reclami accolti (totalmente/parzialmente)		324
Reclami respinti		1761

Si segnala altresì che Italcredi S.p.A. ha riscontrato i seguenti inoltri a sistemi di risoluzione stragiudiziale (ABF)

Ricorsi pendenti in attesa di decisione	Ricorsi accolti/parzialmente accolti	Ricorsi respinti/inammissibili/estinti	Totale
122	370	6	498

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet d'Italcredi S.p.A., nella sezione "Reclami" (link: <https://www.italcredi.it/index.php/reclami/>) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami ad Italcredi S.p.A e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Milano, 01 marzo 2024