

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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 2024, Italcresi S.p.A. ha registrato n. 1602 reclami provenienti dalla Clientela, 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.

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI		
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	
	Condizioni – estinzione anticipata	1558
	Condizioni	8
	Privacy	1
CREDITO AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	Segnalazione CR	6
	Altro	29
	TOTALE	1602
RECLAMI SUDDIVISI PER ESITO		
Reclami accolti (totalmente/parzialmente)		251
Reclami respinti		1351

Si segnala altresì che Italcresi 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
48	278	6	332

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

Milano, 11 marzo 2025