

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

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 Italcredi 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 2021, Italcredi S.p.A. ha registrato n. 1748 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

È stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti registrando un tempo medio di risposta pari a 45 giorni.

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI		
SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	
CREDITO AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	Condizioni economiche	9
	Condizioni economiche – estinzione anticipata	1695
	Segnalazione C.R.	4
	Altro	40
	TOTALE	1748
RECLAMI SUDDIVISI PER ESITO		
Reclami accolti (totalmente/parzialmente)		516
Reclami respinti		1232

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

RICORSI INOLTRATI A SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE				
Ricorsi pendenti in attesa di decisione	Ricorsi accolti/parzialmente accolti	Ricorsi respinti/inammisibili/estinti	Ricorsi estinti per intervenuta dichiarazione di cessazione della materia del contendere	Totale
104	152	93	29	378

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, 02 marzo 2022