

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170

### Rendiconto sull'attività 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* 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 per la nostra Società una grande rilevanza. Una efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente; inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2023 la Ifir- Istituti Finanziari Riuniti S.p.A. ha registrato n. 6 reclami provenienti dalla clientela.

Nello schema che segue è presentato il relativo esito:

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2023	N.ro reclami	% su totale reclami
➤ Accolti/parzialmente accolti	3	33%
➤ Non accolti	5	55%
➤ In istruttoria al 31 Dicembre 2023	1	12%
<b>TOTALI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e IFIR S.p.A. relativa a prodotti e/o servizi, il Cliente può presentare un reclamo a IFIR S.p.A. al seguente indirizzo:

**Ifir-Istituti Finanziari Riuniti Spa,**

**Via Anfiteatro Laterizio n. 11 80035 Nola ( Na )** tramite:

o lettera raccomandata A/R

o email: [reclami@ifirspa.com](mailto:reclami@ifirspa.com)

o pec: [ifirspa@pec.it](mailto:ifirspa@pec.it)