

**RENDICONTO
SULL'ATTIVITÀ DI
GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2023**


I.FI.VE.R.
Gruppo Bancario ViViBanca

In conformità con quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successivi aggiornamenti (sezione XI - "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni fra intermediari e clienti"), **I.Fi.Ve.R. S.p.A. mette a disposizione della Clientela un rendiconto annuale relativo all'attività di gestione dei reclami pervenuti.**

Di seguito si riportano le suddivisioni per tipologia Cliente/prodotto e motivo dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio gennaio – dicembre 2023.

RECLAMI PERVENUTI

TIPOLOGIA CLIENTE	PRODOTTO	N. RECLAMI	%
Privato	Rimborso costi E/A	82	97,60%
	Tassi	1	1,20%
	Informazioni contrattuali e precontrattuali	1	1,20%
TOTALE		84	100,00%

Tutti i reclami ricevuti sono relativi al prodotto Cessione del quinto / Delegazione di pagamento e sono suddivisi per oggetto del reclamo, come riportato nella seguente tabella.

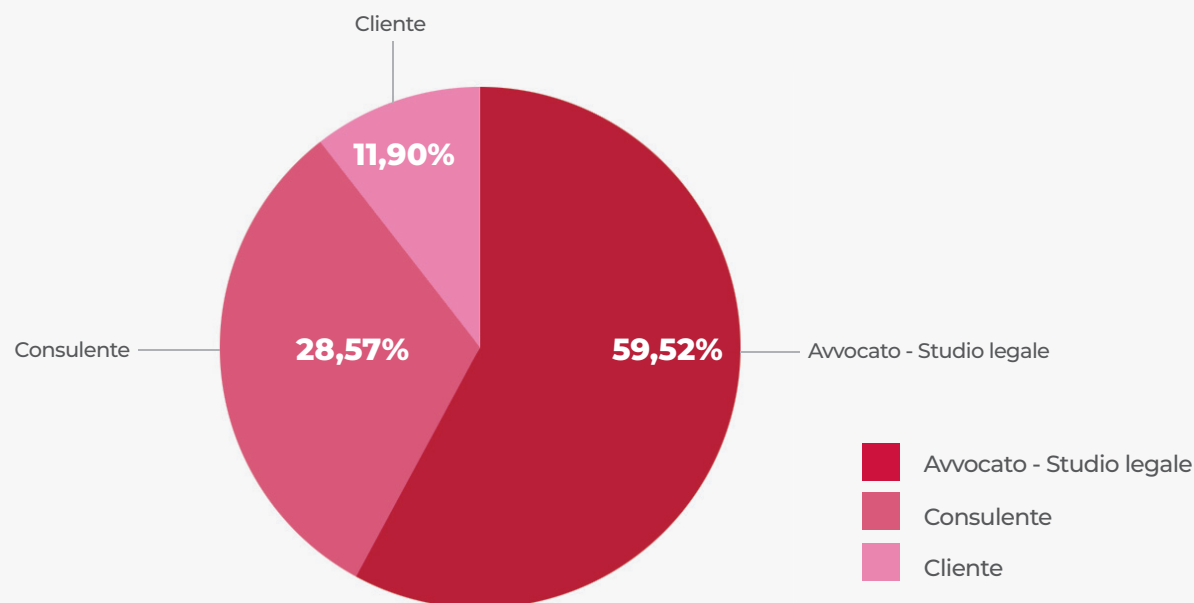
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I reclami sono trasmessi direttamente dal cliente ovvero avvalendosi di studi legali di fiducia, società di consulenza, come riportato nel grafico che segue.

Si evidenzia, infine, che il tempo medio di riscontro dei reclami è pari a circa 54 giorni (le disposizioni in materia prevedono 60 giorni di calendario quale tempo massimo concesso per la gestione dei reclami).

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2023

MITTENTE DEL RECLAMO



ESITO DEL RECLAMO

ESITO	NUMERO	%
Accolto	1	1,20%
Parzialm. accolto	78	92,85%
Non accolto	5	5,95%
TOTALE	84	100,00%

I.FI.VE.R. S.p.A.
Gruppo Bancario ViViBanca

Direzione Generale e Sede Legale

Via Carlo Rezzonico, 3035131 Padova (PD)

Tel: 049 8073488

Fax: 049 8750765

E-mail: info@ifiver.it

PEC: ifiver@legalmail.it

www.ifiver.it