

## **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 IC Financial Services (già Iveco Finanziaria) una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Secondo la definizione contenuta nelle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, per reclamo s'intende ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta (attraverso lettera, fax, posta elettronica) alla Società un comportamento o un'omissione, a prescindere dalla fondatezza della contestazione.

Si precisa che nell'individuazione dei reclami la Società ha adottato un criterio più stringente rispetto alla definizione contenuta nelle disposizioni sopra citate: a tal fine la corrispondenza con il cliente, ancorché priva dei requisiti formali previsti dalla disciplina per la presentazione dei ricorsi, nonché avente ad oggetto materie non rientranti nell'ambito di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, è stata censita nel registro reclami e trattata nell'ambito della medesima procedura

Si espone sinteticamente di seguito il riepilogo dei reclami pervenuti dalla clientela nel corso del 2023. Nel corso del 2023 non si sono registrati ricorsi dei clienti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

| Reclami pervenuti | Reclami risolti |
|-------------------|-----------------|
| 3                 | 3               |

La Società ha risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 18 giorni.

Il cliente può presentare un reclamo da inviare (mediante lettera raccomandata oppure e-mail) a:

IC Financial Services S.A. Via Puglia 35, 10156 Torino,  
(e-mail [ic.financial.services@pec.ivecogroup.com](mailto:ic.financial.services@pec.ivecogroup.com))

che risponderà nel termine di trenta (30) giorni dal ricevimento.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) entro 12 mesi dalla data del reclamo. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a IC Financial Services S.A.