

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2025 - Istituto Finanziario Europeo S.p.A.

Il presente Rendiconto è redatto in conformità alle vigenti disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e dei successivi aggiornamenti, recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali, alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", prevedono, tra l'altro, che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

È considerato "Reclamo" ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. e-mail, fax, lettera) all'Intermediario un suo comportamento o un'omissione, o più in generale l'operato dello stesso. Le modalità con cui il Cliente può presentare il Reclamo sono indicate nella documentazione sulla trasparenza prevista dalla normativa messa a disposizione tramite il suo sito internet. Si evidenzia preliminarmente che l'Istituto Finanziario Europeo S.p.A. ("IFE") svolge principalmente nei confronti del pubblico, le attività finanziarie indicate nell'art.106, comma 1, D.Lgs. 1° settembre 1993, n.385, e specificate dal decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 2 aprile 2015, n.53, fra le quali, ovvero attività di concessione di finanziamenti sull'intero territorio nazionale, con particolare riferimento a quelli concessi a lavoratori dipendenti o pensionati, estinguibili mediante la cessione e/o delegazione di pagamento di quota della retribuzione o del trattamento pensionistico, nonché del Trattamento di Fine Servizio/Rapporto.

Sotto il profilo organizzativo i Reclami della clientela sono gestiti dall'Ufficio reclami della Capogruppo Banca Popolare del Lazio Soc. Coop. per azioni. Il Registro dei reclami viene regolarmente tenuto e aggiornato in tempo reale, in corrispondenza delle varie fasi che contraddistinguono la gestione del Reclamo dal censimento alla chiusura (invio della risposta) e contiene tutti gli elementi identificativi del Reclamo. Relativamente al calcolo dei tempi di evasione dei reclami, a seguito delle disposizioni di Banca d'Italia sono pari a 60 giornate lavorate dalla ricezione dei reclami.

Nel periodo di riferimento 1 gennaio – 31 dicembre 2025, sono state lavorate soprattutto richieste di documentazione contrattuale ascrivibili, tra l'altro, a posizioni cedute, mentre il numero dei Reclami di competenza IFE nel periodo di riferimento è pari a 1 avente ad oggetto la richiesta, tramite Nexthod Finance Srl, di copia del contratto di finanziamento, copia certificati di polizza assicurativa e condizioni generali di polizza.

Istituto Finanziario Europeo S.p.A.

Viale del Caravaggio, 39 00147 Roma | Tel: 0670450985 | www.ifespa.com | info@ifespa.com
Intermediario finanziario iscritto al n. 213 dell'Albo Unico degli Intermediari Finanziari ex. Art. 106 D.Lgs. 385/93
Società a Socio Unico, sottoposta a direzione e coordinamento da parte di Banca Popolare del Lazio S.C.p.A
Società appartenente al Gruppo Bancario Banca Popolare del Lazio - Cap. Soc. € 6.000.000,00 i.v.
Codice Fiscale 11067581006 – Partita I.V.A. di Gruppo 15854861000