

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2012

Banca IFIS riserva la massima cura alla gestione dei reclami sia allo scopo di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti sia al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione.

L'Ufficio Reclami persegue l'obiettivo di un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Banca IFIS realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami riscontrati nel corso del 2012, suddivisi per prodotto ed esito.

<b>Reclami suddivisi per prodotto</b>		
Conto deposito Rendimax	62	30%
Factoring	142	70%
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

<b>Reclami suddivisi per esito</b>		
Reclami risolti a favore del cliente	32	16%
Reclami non risolti a favore del cliente	172	84%
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Banca IFIS nel 2012 ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un numero medio di 16,5 giorni.