

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2013

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 20 giugno 2012 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 2013, suddivisi per prodotto ed esito.

Reclami suddivisi per prodotto		
Conto deposito Rendimax	36	18%
Conto corrente Contomax	4	2%
Factoring	160	80%
Totale	200	

Reclami suddivisi per esito		
Reclami risolti a favore del cliente	56	28%
Reclami non risolti a favore del cliente	144	72%
Totale	200	

Banca IFIS nel 2013 ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un numero medio di 12.5 giorni.