

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2014

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 ricevuti, suddivisi per comparto, e riscontrati, suddivisi per esito, relativi all'anno 2014.

Reclami ricevuti suddivisi per comparto		
Conto deposito Rendimax	40	5%
Conto corrente Contomax	5	1%
Credi Impresa Futuro (factoring)	120	16%
CrediFamiglia (crediti npl)	584	78%
Totale	749	

Reclami riscontrati suddivisi per esito		
Reclami risolti a favore del cliente	149	22%
Reclami non risolti a favore del cliente	527	78%
Totale	676	

Banca IFIS nel 2014 ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un numero medio di 23 giorni.