

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2015

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 2015.

<b>Reclami ricevuti nel 2015 suddivisi per comparto</b>		
CrediFamiglia (crediti npl)	1766	95%
Credi Impresa Futuro (factoring)	57	3%
Conto deposito Rendimax	34	1,8%
Conto corrente Contomax	3	0,2%
<b>Totale</b>	<b>1860</b>	

<b>Reclami riscontrati nel 2015 suddivisi per esito</b>		
Reclami risolti a favore del cliente	473	26%
Reclami non risolti a favore del cliente	1331	74%
<b>Totale</b>	<b>1804</b>	

Banca IFIS nel 2015 ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un numero medio di 24 giorni.