

## BANCA IFIS S.P.A. – RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2016

In conformità con le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" si riportano gli schemi sintetici dei reclami ricevuti nell'esercizio 2016 e dei relativi esiti per **Banca IFIS S.p.A.**

Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza %
CrediFamiglia (crediti NPL)	3.329	94,3%
Credi Impresa Futuro (Factoring)	120	3,4%
Conto deposito Rendimax	74	2,1%
Conto corrente Contomax	6	0,2%
<b>Totale</b>	<b>3.529</b>	<b>100%</b>

Nella tabella sottostante si riporta il dettaglio dei reclami classificati secondi gli esiti:

Rappresentazione degli esiti	Reclami <sup>1</sup>	Incidenza %
Reclami accolti in tutto o in parte	534	14,3%
Reclami rigettati	2.841	76,3%
In istruttoria al 31 dicembre 2016	350	9,4%
<b>Totale</b>	<b>3.725</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> il dato include anche 196 contestazioni ricevute a fine 2015 e gestite nel corso del 2016

La Banca ha risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio pari a circa 26 giorni.

Mestre, 10 marzo 2017

### Banca IFIS Spa

Sede operativa · via Gatta, 11 · 30174 · Venezia Mestre · Italia ☎ +39 041 5027511 📠 +39 041 5027555

Sede legale · via Terraglio, 63 · 30174 · Venezia Mestre · Italia

🌐 [www.bancaifis.it](http://www.bancaifis.it)