

RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2016

Il Gruppo Banca IFIS pone un elevato grado di attenzione sulla gestione dei reclami: oltre ai requisiti previsti dalla normativa di settore, la corretta gestione e l'adeguato monitoraggio dei reclami consente, infatti, di garantire elevati standard nella soddisfazione della clientela, mantenere alta la reputazione e il valore del marchio, identificare tempestivamente ogni eventuale criticità, prevenendo l'insorgere di possibili controversie.

In tale contesto, la corretta e tempestiva gestione dei reclami rappresenta un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali e di *compliance*: il reclamo, infatti, rappresenta un canale imprescindibile di ascolto per migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari e finanziari e monitorare la condotta delle funzioni aziendali, oltre che un'importante occasione per ristabilire e mantenere viva la fiducia reciproca fra il Gruppo e il Cliente.

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 dal Gruppo Banca IFIS nell'esercizio 2016 e dei relativi esiti. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2016 e, pertanto, includono anche le informazioni di Interbanca S.p.A. (in precedenza denominata GE Capital Interbanca S.p.A.), IFIS Factoring S.r.l. (in precedenza denominata GE Capital Finance S.r.l.) e IFIS Leasing S.p.A. (in precedenza denominata GE Capital Servizi Finanziari S.p.A.), società acquisite dal Gruppo Banca IFIS lo scorso 1° dicembre.

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza %
Banca IFIS	CrediFamiglia (crediti NPL)	3.329	81,9%
	Credi Impresa Futuro (factoring)	120	3,0%
	Conto deposito Rendimax	74	1,8%
	Conto corrente Contomax	6	0,1%
Interbanca	-	-	-
IFIS Factoring	Factoring	1	0,0%
IFIS Leasing	Cessione del quinto dello stipendio	391	9,6%
	Locazione finanziaria per acquisto di autoveicoli	97	2,4%
	Delega di pagamento	18	0,4%
	Mutuo fondiario	15	0,4%
	Locazione Strumentale	10	0,2%
	Prestito finalizzato all'acquisto di un autoveicolo	4	0,1%
	Delega di pagamento non assicurata	1	0,0%
Totale		4.066	-

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

Rappresentazione degli esiti	Reclami ¹	Incidenza %
Reclami accolti in tutto o in parte	929	21,8%
Reclami rigettati	2.983	70,0%
In istruttoria al 31 dicembre 2016	350	8,2%
Totale	4.262	100,0%

¹ il dato include anche 196 contestazioni ricevute da Banca IFIS a fine 2015 e gestite nel corso del 2016

Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 24 giorni (circa 26 per Banca IFIS, 13 per IFIS Leasing e 15 per IFIS Factoring).

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