

## RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2019 DAL GRUPPO BANCA IFIS.

Il Gruppo Banca IFIS pone un elevato grado di attenzione alla gestione dei reclami: nel rispetto dei 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, di mantenere alta la reputazione e il valore del marchio, di 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 e successive modifiche 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 2019 e dei relativi esiti. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2019. Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 25,5 giorni.

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza%
Banca IFIS	Banca IFIS Impresa - Factoring e conti correnti	119	1,67
	Banca IFIS Impresa - Leasing	50	0,70
	Leasing Consumer	16	0,23
	Banca IFIS Pharma - Farmacie	3	0,04
	Conto deposito Rendimax	60	0,84
	Conto corrente Contomax	6	0,08
	Cessione del Quinto dello stipendio	349	4,91
	Credito al consumo (prestiti e crediti performing acquistati da terzi)	21	0,30
	Mutuo	30	0,42
IFIS NPL	Non performing Loans	5958	83,81
FBS	Non performing Loans	207	2,91
Capitalfin	Cessione del Quinto dello stipendio	287	4,04
	Cessione del Quinto della pensione	1	0,01
Credifarma	Finanziamenti a breve, medio e lungo termine	2	0,03
<b>Totale</b>		<b>7109</b>	<b>100</b>
Rappresentazione degli esiti		Numero di reclami	incidenza%
Reclami accolti		852	12,0
Reclami parzialmente accolti		341	4,8
Reclami rigettati		5916	83,2
<b>Totale</b>		<b>7109</b>	<b>100</b>

### Banca IFIS S.p.A.

Sede operativa · via E. 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)