

BANCA IFIS S.P.A. - RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2017

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 2017 e dei relativi esiti per **Banca IFIS S.p.A.**

Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami ¹	Incidenza %
CrediFamiglia (crediti NPL)	5.021	90,52%
Banca IFIS Impresa	110	1,98%
BU Farmacie	4	0,07%
Conto deposito Rendimax	394	7,10%
Conto corrente Contomax	18	0,32%
Totale	5.547	100%

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

Rappresentazione degli esiti	Reclami	Incidenza %
Reclami accolti	848	15,29%
Reclami parzialmente accolti	133	2,40%
Reclami rigettati	4.566	82,31%
Totale	5.547	100%

Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 27,5.

Mestre, 6 aprile 2018

¹ I dati rappresentati indicano il numero di reclami lavorati nel corso dell'anno 2017 al netto di eventuali reiterazioni del medesimo reclamo.

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