

GRUPPO BANCA IFIS

RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2017

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 2017 e dei relativi esiti. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2017 e, pertanto, includono anche le informazioni di IFIS Leasing S.p.A..

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami ¹	Incidenza %
Banca IFIS	CrediFamiglia (crediti NPL)	5.021	82,79%
	Banca IFIS Impresa	110	1,81%
	BU Farmacie	4	0,07%
	Conto deposito Rendimax	394	6,50%
	Conto corrente Contomax	18	0,30%
IFIS Leasing	Cessione del quinto dello stipendio	351	5,79%
	Delega di pagamento	14	0,23%
	Delega di pagamento non assicurata	4	0,07%
	Locazione finanziaria per acquisto di autoveicoli	100	1,65%
	Locazione strumentale	11	0,18%
	Mutuo fondiario	22	0,36%
	Prestito finalizzato all'acquisto di un autoveicolo	10	0,16%
	Prestito personale	6	0,10%
Totale		6.065	100%

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

Rappresentazione degli esiti	Reclami	Incidenza %
Reclami accolti	954	15,73%
Reclami parzialmente accolti	381	6,28%
Reclami rigettati	4.730	77,99%
Totale	6.065	100%

Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 26,5 giorni (circa 27,5 per Banca IFIS e 19 per IFIS Leasing).

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