

## GRUPPO BANCA IFIS

### RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2018

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, 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 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 2018 e dei relativi esiti. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2018.

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza%
Banca IFIS*	Banca IFIS Impresa - Factoring	84	1,82
	Banca IFIS Impresa - conti correnti	53	1,15
	Banca IFIS Impresa - Leasing	97	2,10
	Leasing Consumer	23	0,50
	Banca IFIS Pharma - Farmacie	1	0,02
	Conto deposito Rendimax	143	3,09
	Rendimax Assicurazioni	1	0,02
	Conto corrente Contomax	13	0,28
	Cessione del Quinto dello stipendio	380	8,22
	Credito al consumo (prestiti e crediti performing acquistati da terzi)	36	0,78
	Mutuo	19	0,41
	Strumenti derivati	1	0,02
IFIS NPL**	Credifamiglia (crediti NPL)	3651	78,96
Capitalfin	Cessione del Quinto dello stipendio	120	2,60
Credifarma	Finanziamenti a breve, medio e lungo termine	2	0,04
<b>Totale</b>		<b>4624</b>	<b>100</b>

\*il dato ricomprende anche i reclami riferiti alla società IFIS Leasing Spa, fusa in Banca IFIS nel mese di maggio 2018.

\*\* il dato ricomprende anche i reclami riferiti all'ex Area NPL di Banca IFIS, incorporata nella nuova IFIS NPL Spa a luglio 2018.

#### 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)

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

<b>Rappresentazione degli esiti</b>	<b>reclami</b>	<b>incidenza %</b>
Reclami accolti	875	18,9
Reclami parzialmente accolti	335	7,2
Reclami rigettati	3414	73,8
<b>Totale</b>	<b>4624</b>	<b>100</b>

Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 26,7 giorni.

*Mestre, 10 Aprile 2019*