

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2011

Banca IFIS riserva la massima cura alla gestione dei reclami sia allo scopo di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti sia al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione.

L'Ufficio Reclami persegue l'obiettivo di un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Banca IFIS realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami riscontrati nel corso del 2011, suddivisi per prodotto ed esito.

| Reclami suddivisi per prodotto | | |
|---------------------------------------|-----|------|
| Conto deposito Rendimax | 36 | 22% |
| Leasing | 1 | 1% |
| Factoring | 123 | 77% |
| Totale | 160 | 100% |

| Reclami suddivisi per esito | | |
|--|-----|------|
| Reclami risolti a favore del cliente | 49 | 31% |
| Reclami non risolti a favore del cliente | 111 | 69% |
| Totale | 160 | 100% |

Banca IFIS nel 2011 ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un numero medio di 17,73 giorni.