

RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2020 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 2020 e dei relativi esiti¹. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2020. Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 27 giorni.

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza%
Banca IFIS	Banca IFIS Impresa - Factoring e conti correnti	138	2
	Banca IFIS Impresa - Leasing	72	1
	Leasing Consumer	13	0
	Banca IFIS Pharma - Farmacie	1	0
	Conto deposito Rendimax	29	0
	Conto corrente Contomax	16	0
	Cessione del Quinto dello stipendio	222	3
	Credito al consumo (prestiti e crediti performing acquistati da terzi)	16	0
	Mutuo	17	0
IFIS NPL	Non performing Loans	5.630	84
IFIS NPL SERVICING (già FBS)	Non performing Loans	311	5
Capitalfin	Cessione del Quinto dello stipendio	201	3
	Cessione del Quinto della pensione	1	0
Credifarma	Finanziamenti a breve, medio e lungo termine	5	0
Totale		6.672	100

¹ Le numeriche esposte sono state estratte ed elaborate alla data del 2 MARZO 2021.

Rappresentazione degli esiti	reclami	incidenza %
Reclami accolti	928	13,9
Reclami parzialmente accolti	342	5,1
Reclami rigettati	5402	81,0
Totale	6.672	100

Si fornisce altresì evidenza degli esiti dei procedimenti in ABF, instaurati dalla clientela del gruppo bancario, che si sono definiti con decisioni dei collegi emesse nell'arco dell'anno 2020.

Rappresentazione degli esiti	Procedure in ABF	incidenza %
Ricorsi decisi a sfavore dell'intermediario	8	5,3
Ricorsi decisi in parte a favore del cliente ed in parte a favore dell'intermediario	60	39,5
Reclami decisi a favore dell'intermediario	84	55,3
Totale	152	100