

## RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2021 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 2021 e dei relativi esiti<sup>1</sup>. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2021. Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 46 giorni.

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza%
Banca IFIS	Banca IFIS Impresa - Factoring e conti correnti	107	1,79
	Banca IFIS Impresa - Leasing	94	1,57
	Leasing Consumer	30	0,50
	Banca IFIS Pharma - Farmacie	2	0,03
	Conto deposito	46	0,77
	Conto corrente	29	0,48
	Cessione del Quinto dello stipendio	107	1,79
	Credito al consumo (prestiti e crediti performing acquistati da terzi)	12	0,20
	Mutuo	27	0,45
Ifis npl Investing	Non performing Loans	5.044	84,28
IFIS NPL SERVICING (già FBS)	Non performing Loans	342	5,71
Capitalfin	Cessione del Quinto dello stipendio	137	2,29
	Cessione del Quinto della pensione	4	0,07
Credifarma	Finanziamenti a breve, medio e lungo termine	4	0,07
<b>Totale</b>		<b>5.985</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Le numeriche esposte sono state estratte ed elaborate alla data del 7 MARZO 2022.

<b>Rappresentazione degli esiti</b>	<b>reclami</b>	<b>incidenza %</b>
Reclami accolti	762	12,7
Reclami parzialmente accolti	267	4,5
Reclami rigettati	4956	82,8
<b>Totale</b>	<b>5.985</b>	<b>100</b>

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 2021.

<b>Rappresentazione degli esiti</b>	<b>Procedure in ABF</b>	<b>incidenza %</b>
Ricorsi decisi a sfavore dell'intermediario	3	3,0
Ricorsi decisi in parte a favore del cliente ed in parte a favore dell'intermediario	4	4,0
Reclami decisi a favore dell'intermediario	92	92,9
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100</b>