

RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2022 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 2022 e dei relativi esiti¹. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2022. Le Società hanno risposto alle contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 48 giorni.

Società	Rappresentazione dei reclami per prodotto	Reclami	Incidenza%
Banca IFIS	Banca IFIS Impresa - Factoring e conti correnti	66	0,75
	Banca IFIS Impresa - Leasing	70	0,79
	Leasing Consumer	24	0,27
	Banca IFIS Pharma - Farmacie	1	0,01
	Conto deposito	27	0,31
	Conto corrente	16	0,18
	Cessione del Quinto dello stipendio	60	0,68
	Credito al consumo (prestiti e crediti performing acquistati da terzi)	14	0,16
	Mutuo	22	0,25
Ifis npl Investing	Non performing Loans	8.138	92,08
Ifis Npl Servicing	Non performing Loans per conto terzi	242	2,74
Capitalfin	Cessione del Quinto dello stipendio	106	1,20
	Cessione del Quinto della pensione	7	0,08
Banca Credifarma	Finanziamenti a breve, medio e lungo termine	38	0,43
	Finanziamenti ex Farbanca	6	0,07
	Finanziamenti ex Credifarma	1	0,01
Totale		8.838	100

¹ Le numeriche esposte sono state estratte ed elaborate alla data del 15 marzo 2023.

Rappresentazione degli esiti	reclami	incidenza %
Reclami accolti	1717	19,4
Reclami parzialmente accolti	254	2,9
Reclami rigettati	6867	77,7
Totale	8.838	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 2022.

Rappresentazione degli esiti	Procedure in ABF	incidenza %
Ricorsi decisi a sfavore dell'intermediario	3	4,8
Ricorsi decisi in parte a favore del cliente ed in parte a favore dell'intermediario	5	8,1
Reclami decisi a favore dell'intermediario	54	87,1
Totale	62	100