

## RENDICONTO CONSOLIDATO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2023 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 2023 e dei relativi esiti<sup>1</sup>. Si precisa che i dati riflettono la struttura del Gruppo al 31 dicembre 2023. 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	73	1,17
	Banca IFIS Impresa - Leasing	76	1,22
	Leasing Consumer	21	0,34
	Banca IFIS Pharma - Farmacie	2	0,03
	Conto deposito	26	0,42
	Conto corrente	10	0,16
	Cessione del Quinto dello stipendio	75	1,20
	Credito al consumo (prestiti e crediti performing acquistati da terzi)	6	0,10
	Mutuo	31	0,50
Ifis Npl Investing	Non performing Loans	5.211	83,66
Ifis Npl Servicing	Non performing Loans per conto terzi	435	6,98
Capitalfin	Cessione del Quinto dello stipendio	162	2,60
	Cessione del Quinto della pensione	2	0,03
Banca Credifarma	Finanziamenti a breve, medio e lungo termine	11	0,18
	Conto corrente	8	0,13
Revalea *	Non performing Loans	80	1,28
<b>Totale</b>		<b>6.229</b>	<b>100</b>

\* La società Revalea Spa è entrata a far parte del gruppo Banca Ifis dal 31 ottobre 2023.

<sup>1</sup> Le numeriche esposte sono state estratte ed elaborate alla data del 17 aprile 2024.

<b>Rappresentazione degli esiti</b>	<b>reclami</b>	<b>incidenza %</b>
Reclami accolti	1197	19,2
Reclami parzialmente accolti	301	4,8
Reclami rigettati	4731	76,0
<b>Totale</b>	<b>6.229</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.

<b>Rappresentazione degli esiti</b>	<b>Procedure in ABF</b>	<b>incidenza %</b>
Ricorsi decisi a sfavore dell'intermediario	4	3,4
Ricorsi decisi in parte a favore del cliente	4	3,4
Reclami decisi a favore dell'intermediario	110	93,2
<b>Totale</b>	<b>118</b>	<b>100</b>