

## **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per l'Istituto una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami provenienti dalla clientela nell'anno 2015.

<b>Dettaglio gestione dei reclami Anno 2015</b>	<b>N. Reclami</b>	<b>% su totale reclami</b>
Accolti/parzialmente accolti	1	25%
Non accolti	3	75%
In istruttoria al 31 Dicembre 2015	0	0%
<b>Totali</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

**IRFIS - FinSicilia S.p.A.**

Unità Organizzativa Legale e Organi Statutari  
Via Giovanni Bonanno, 47 – 90143 Palermo  
Tel. +39 091.7821111 – Fax +39 091.343827  
[reclami@irfis.it](mailto:reclami@irfis.it)

La Società deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o entro 90 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, il Cliente prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o le Agenzie della Banca.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure informarsi presso le Agenzie della Banca.