

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2014

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 la Banca 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.

Nel corso del 2014 IRFIS-FinSicilia ha registrato n. 2 reclami provenienti dalla clientela.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami anno 2014.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2014	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	0	0%
Non accolti	2	100%
In istruttoria al 31 Dicembre 2014	0	0%
Totali	2	100,00%

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Società relativa a prodotti e servizi finanziari (mutui, finanziamenti...), il Cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

IRFIS - Finanziaria per lo Sviluppo della Sicilia S.p.A.

Via Giovanni Bonanno, 47 – 90143 Palermo
Tel. +39 091.7821111 – Fax +39 091.343827

irfis@irfis.it

La Società deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.



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 oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o la sede della Società.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario sono reperibili sul sito www.conciliatorebancario.it oppure presso la sede della Società.

gennaio 2015

