

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA 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)

IFIR Istituti Finanziari Riuniti S.p.A.

Via Anfiteatro Laterizio n.11/13 ,80035 Nola (NA)

Iscr.UIC n.17354/92-ABI 31069

CCIAA di Napoli 413173-C.F.04953670367-P.IVA 02507761217

IFIR Istituti Finanziari Riuniti S.p.A. , riserva particolare attenzione alle esigenze della Clientela, prestando la massima cura alla qualità nell'erogazione dei servizi offerti. Pertanto, un'adeguata gestione del Reclamo consente alla Società di intervenire – ove quest'ultimo risulti fondato – sulla causa adeguando, nel contempo, i processi e le procedure correlate con le problematiche all'origine dell'evento, il tutto al fine di ottimizzare ed arricchire il rapporto con il Cliente. La Società, in ottemperanza a quanto stabilito dalle “Disposizioni sui sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” ha aderito al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Clienti e sistema bancario e finanziario, denominato Arbitro Bancario Finanziario (ABF), richiamando, altresì, nella documentazione di trasparenza, il diritto del Cliente di adire l'ABF – con ricorso a tale organismo indipendente, purché sia stato

preceduto da un reclamo scritto – nonché le informazioni necessarie per contattare il medesimo. Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami inviati a IFIR S.p.A., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017.

Alla data del 31/12/2017 la situazione complessiva dei reclami risulta la seguente:

NON RISULTANO PERVENUTI RECLAMI

IFIR S.p.A. è sempre più impegnata ad assicurare un costante presidio e monitoraggio dei processi e delle procedure finalizzati a garantire un'attività di prevenzione e/o comunque di tempestiva rimozione delle criticità, curando al meglio il processo di gestione dei reclami.

IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE RECLAMI


Avv. Alessandro Aversa

aversa.alessandro@fastwebnet.it