

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

Premessa

Il presente rendiconto è stato redatto dalla Funzione Affari Legali sulla base dei dati forniti dall'Ufficio Reclami e in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in merito alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra il Confidi e i Clienti". L'attività di gestione dei reclami ricopre un'importanza fondamentale per Fideo poiché, attraverso le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei Soci, possono essere individuate le cause dei possibili disservizi e proposte soluzioni per la loro rimozione o avviati programmi di miglioramento dei servizi offerti.

Tutti i reclami ricevuti all'email reclami@fideoconfcommercio.it, o per lettera raccomandata A/R, vengono gestiti attraverso la predisposizione di una risposta scritta, entro e non oltre i trenta giorni dalla ricezione del reclamo, con la quale viene nel dettaglio illustrato il procedimento.

Analisi dei reclami nell'anno 2017

Nello specifico per l'anno 2017 La scrivente Funzione non ha ricevuto alcun reclamo.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario nell'anno 2017

Non risultano presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Conclusioni

In considerazione della mancata presentazione di reclami o ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, si può affermare che tutte le aree operano conformemente alla normativa e nel rispetto di tutte le procedure Aziendali.

Palermo, 6/03/2018

Il Resp.le Affari Legali

Fabrizio Lunetta

