

## **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](mailto: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

