

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2014

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia 29/07/2009
"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

L'attenzione e la soddisfazione della clientela contraddistingue l'operato di Finsardegna che è orientato a cogliere ogni esigenza del socio/cliente, durante tutte le fasi del rapporto di garanzia.

La gestione efficiente dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni del socio/cliente costituiscono quindi indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti oltre che l'occasione per rafforzare il legame del Confidi con la propria clientela.

In conformità con quanto disposto dalle disposizioni relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia il 29/07/2009, si comunica che con riferimento al periodo 01 Gennaio 2014 – 31 Dicembre 2014 sono pervenuti n°5 reclami correttamente gestiti in quanto il Consorzio ha provveduto a fornire al socio/cliente adeguato riscontro.

Alla data del 31 dicembre 2014, in riferimento ai reclami di cui sopra, n. 3 risultano risolti mentre n. 2 risultano ancora in istruttoria.

Alla data del 31 dicembre 2014, sempre in riferimento ai reclami di cui sopra, n. 1 Cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario - risolto positivamente.

Tali reclami sono stati correttamente trascritti nell'apposito registro così come previsto nelle procedure interne di Finsardegna.