

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

### **ANNO 2014**

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti" prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il Consiglio di Amministrazione del Confidi Friuli è molto attento alla gestione dei reclami in quanto elemento fondamentale per eliminare le aree di criticità nel rapporto con il Socio e per cogliere elementi di miglioramento organizzativo.

Proprio per questi motivi è stato sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio e alla sua soddisfazione.

Nel corso del 2014 Confidi Friuli non ha registrato reclami provenienti dalla clientela.

Nel corso del 2014 nessun socio/cliente ha fatto ricorso innanzi al Conciliatore o l'Arbitro Bancario Finanziario.