

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 settembre 2009 Supplemento Ordinario n. 170****RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012**

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 2012 Confidi Friuli ha registrato 2 reclami provenienti dalla clientela. Le cause di reclamo riguardano le condizioni economiche applicate.

La tabella, di seguito riportata, sintetizza la distribuzione in percentuale dei reclami, suddivisi per tipologia di motivazione:

MOTIVAZIONE	DEFINIZIONE	NR RECLAMI ANNO 2012	% RECLAMI
Condizioni contrattuali e economiche	Reclami relativi al livello dei tassi e delle condizioni applicati	2	100%
Aspetti organizzativi	Reclami riconducibili a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente	0	0%
Personale	Reclami riconducibili al comportamento del personale, ad esempio mancanza di professionalità, scortesia	0	0%

Tutti i reclami, pervenuti in forma scritta, sono stati evasi nel corso dell'anno entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giorni); il relativo esito è indicato nella tabella sottostante.

ESITO	NR RECLAMI ANNO 2012	MOTIVAZIONE
Il reclamo si è concluso a favore del cliente	0	-
Il cliente ha ricevuto i chiarimenti richiesti e la controversia si è conclusa (il cliente è ancora socio)	2	Condizioni economiche applicate

Nel corso del 2012 nessun socio/cliente ha fatto ricorso innanzi al Conciliatore o l'Arbitro Bancario Finanziario.