

**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 2015**

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 2015 Confidi Friuli ha registrato 1 reclamo proveniente dalla clientela. Le cause di reclamo riguarda una contestazione relativa alla segnalazione in C.R. della garanzia su un rapporto estinto del quale il socio era garante.

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

MOTIVAZIONE	DEFINIZIONE	NR RECLAMI ANNO 2015	% RECLAMI
Condizioni contrattuali e economiche	Reclami relativi al livello dei tassi e delle condizioni applicati	0	0%
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	1	100%
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 2015	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)	1	La cancellazione della sofferenza in C.R. è stata effettuata e il report relativo, allegato alla risposta al reclamo, ne dà evidenza.

Nel corso del 2015 nessun socio/cliente ha fatto ricorso innanzi al Conciliatore o l'Arbitro Bancario Finanziario.