



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2013

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"

PREMESSA

La cultura della Sardafidi è orientata a cogliere ogni esigenza del socio/cliente, durante tutte le fasi del rapporto di garanzia.

La gestione fattiva 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.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2013

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 2013 – 31 Dicembre 2013 sono pervenuti n° 6 reclami correttamente gestiti e risolti in quanto il Consorzio ha provveduto a fornire al socio/cliente adeguato riscontro.

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