

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, di tempo in tempo vigenti, recanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i., richiedono agli intermediari bancari e finanziari la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Tale previsione assume una significativa rilevanza in quanto mediante l'analisi dei reclami è possibile individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto e porre in essere tutte le azioni necessarie al fine di assicurare rapporti corretti con la clientela, contenendo eventuali rischi operativi, reputazionali e legali.

In tale contesto, si rendiconta che nel periodo tra il 1° gennaio 2019 e il 31 dicembre 2019, sono pervenuti a Banca Farmafactoring S.p.A. (la "Banca") n. 2 reclami, di cui n. 1 relativo al prodotto Conto Deposito Italia e n. 1 relativo al prodotto *Factoring*, accolti ed evasi nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di riferimento.

Reclami per tipologia di prodotto	N° reclami	% sul totale
<i>Factoring</i> pro soluto	1	100%
Gestione	0	-
Conto Deposito	1	100%
Totali	2	100%

Esito dei reclami

Dettaglio gestione reclami	N° reclami	% sul totale
Accolti / Parzialmente accolti	2	100%
Non accolti	0	-
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2019	0	-
Totali	2	100%

Si segnala altresì che nessun cliente della Banca ha fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, al Conciliatore Bancario Finanziario o ad altri organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Milano, 25 marzo 2020

Banca Farmafactoring S.p.A.