

**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 2013

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, così come modificate dal provvedimento del Governatore del 9 febbraio 2011 e dal Provvedimento della Banca d'Italia del 20 giugno 2012 riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"* e successive integrazioni, prevedono 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 attraverso l'analisi dei reclami è possibile individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto e di porre in essere tutte le azioni necessarie al fine di assicurare rapporti corretti con la clientela, contenendo eventuali rischi operativi, reputazionali e legali.

Si rendiconta che nel periodo tra il 1° gennaio 2013 e il 31 dicembre 2013 non sono pervenuti reclami da parte della clientela.

Reclami per tipologia di prodotto	N° reclami	% sul totale
Acquisti pro soluto	0	-
Gestione	0	-
Altro	0	-
Totali	0	-

Esito dei reclami

Dettaglio gestione reclami	N° reclami	% sul totale
Accolti / Parzialmente accolti	0	-
Non accolti	0	-
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2013	0	-
Totali	0	-

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