

**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 2014

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 2014 e il 31 dicembre 2014 è pervenuto alla Banca n. 1 reclamo relativo al prodotto Conto Deposito, accolto ed evaso nel rispetto dei termini massimi previsti dalla normativa di riferimento.

Reclami per tipologia di prodotto	N° reclami	% sul totale
Acquisti pro soluto	0	-
Gestione	0	-
Conto Deposito	1	100%
Totali	1	100%

Esito dei reclami

Dettaglio gestione reclami	N° reclami	% sul totale
Accolti / Parzialmente accolti	1	100%
Non accolti	0	-
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2014	0	-
Totali	1	100%

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.