

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013

Le disposizioni della Banca D'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente sia redatta e resa pubblica una relazione sull'attività di gestione dei reclami pervenuti all'ente.

Il tema dei reclami in FIDINDUSTRIA UMBRIA è costantemente all'attenzione del Consiglio Direttivo in quanto elemento cardine per eliminare le aree di criticità nel rapporto con il Socio e per cogliere elementi di miglioramento organizzativo in un momento di forte cambiamento nelle procedure interne.

Proprio per questi motivi è stata svolta nel corso dell'anno una sensibilizzazione di tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio.

Conformemente a quanto previsto dalla normativa Banca d'Italia, in materia di trasparenza, si riporta qui di seguito uno schema sintetico dei reclami provenienti dai soci pervenuti al 31 dicembre 2013.

<b>Nr. reclami</b>	<b>Tipologia del rapporto</b>	<b>Oggetto del reclamo</b>
0	/	/

Si comunica che negli anni 2009, 2010, 2011 e 2012 non sono pervenuti reclami.

Non sono stati fatti ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Il cliente può presentare un reclamo a FIDINDUSTRIA UMBRIA inviando una lettera raccomandata all'ufficio reclami della sede legale del Confidi.

L'ufficio reclami provvede a dare risposta al Socio entro il termine massimo di trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

In caso di insoddisfazione il Socio può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per conoscere le modalità di accesso all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o rivolgersi presso le filiali della Banca d'Italia o le sedi di FIDINDUSTRIA UMBRIA.