



---

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2015**

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 15/07/2015 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti " .

### **PREMESSA**

La cultura della Fin Sarda Spa è orientata a cogliere ogni esigenza del cliente durante tutte le fasi del contratto.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione, o, di avviare programmi di miglioramento.

Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei clienti costituiscono, quindi, indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti.

### **ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2015**

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 con Provvedimento del 15/07/2015, si porta a conoscenza che nel corso dell'anno 2015 non è pervenuto nessun reclamo presso la Fin Sarda Spa.

Nel corso del 2015 si riscontra un numero di reclami stabile, pari allo 0%, rispetto all'anno 2014.

Ufficio reclami  
Fin Sarda Spa