



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2017

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 03/08/2017 "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 2017

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 03/08/2017, si porta a conoscenza che nel corso dell'anno 2017 è pervenuto n. 1 reclamo correttamente gestito e risolto in quanto l'Ufficio ha provveduto a fornire al cliente adeguato riscontro.

Tale reclamo è stato correttamente trascritto nell'apposito registro, così come previsto dalle procedure interne di Fin Sarda.

Ufficio reclami
Fin Sarda Spa