

**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 2016

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 s.m.i., 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, mediante 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 2016 e il 31 dicembre 2016, è pervenuto alla Banca n. 1 reclamo relativo al prodotto Conto Deposito Italia, accolto ed evaso nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di riferimento.

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

**Esito dei reclami**

| <b>Dettaglio gestione reclami</b>  | <b>N° reclami</b> | <b>% sul totale</b> |
|------------------------------------|-------------------|---------------------|
| Accolti / Parzialmente accolti     | 1                 | 100%                |
| Non accolti                        | 0                 | -                   |
| Annullati                          | 0                 | -                   |
| In istruttoria al 31 dicembre 2016 | 0                 | -                   |
| <b>Totali</b>                      | <b>1</b>          | <b>100%</b>         |

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.