

**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 2015

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, 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 2015 e il 31 dicembre 2015, non sono pervenuti reclami da parte della clientela.

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

**Esito dei reclami**

<b>Dettaglio gestione reclami</b>	<b>N° reclami</b>	<b>% sul totale</b>
Accolti / Parzialmente accolti	0	-
Non accolti	0	-
Annullati	0	-
In istruttoria al 31 dicembre 2015	0	-
<b>Totali</b>	<b>0</b>	<b>-</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.