



TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

La trattazione dei reclami è affidata alla funzione Organizzazione e Personale posta, nell'organigramma aziendale, separata e indipendente dalle unità deputate alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

La predetta funzione, anche in qualità di Ufficio Reclami, ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla vigente normativa; l'attività di gestione dei reclami è disciplinata nel relativo regolamento di processo.

Ciò premesso, ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e con riferimento all'obbligo della pubblicazione di un rendiconto dei reclami pervenuti a Confidi Imprese Toscane da parte della clientela in merito ai prodotti e servizi offerti e regolati dalla disciplina medesima, il responsabile dell'Ufficio Reclami fa presente che a partire dall'1.1.2018 e fino al 31.12.2018 non sono pervenuti reclami.

Firenze, 26 febbraio 2019

Il responsabile dell'Ufficio Reclami
(Maria Paola Simi)



CONFIDI IMPRESE TOSCANE - Società cooperativa di garanzia collettiva dei fidi