

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI ANNO 2017

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive integrazioni e modificazioni

### PREMESSA

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sezione XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet del Confidi di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. Con la presente comunicazione si intende, pertanto, fornire un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami pervenuti al Confidi nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2017.

Si premette che l'attenta valutazione di ogni osservazione espressa dal Socio è per il Confidi un aspetto di primaria importanza, nella consapevolezza che ciò può costituire una opportunità per migliorare e rafforzare il legame con il Socio. La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei Soci costituiscono, quindi, indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività del Confidi. Infatti alla presentazione del reclamo seguono da parte delle funzioni coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto e porre in essere gli eventuali correttivi, con l'obiettivo principale di ristabilire un rapporto di fiducia con il Socio insoddisfatto.

### DEFINIZIONI E INFORMAZIONI

Per essere definito "reclamo scritto", l'atto non deve necessariamente essere di natura economica o indicare un importo richiesto dal Socio a titolo di rimborso o risarcimento del danno.

Elemento essenziale del reclamo è la contestazione del comportamento o di omissioni dell'intermediario.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura denominata Ufficio Reclami ed operante secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione del Confidi.

Le modalità con cui il Socio può presentare reclamo al Confidi, da redigersi in forma scritta sono le seguenti: - consegna manuale allo sportello - invio tramite posta ordinaria o raccomandata a/r - fax - e-mail - posta elettronica certificata all'indirizzo:

I.P.E. COOP. CONFIDI  
Responsabile dell'Ufficio Reclami  
Via Cola di Rienzo 190 – 00192 Roma  
Tel. 06/3215623 e-mail: [ipeconfidi@ipeconfidi.it](mailto:ipeconfidi@ipeconfidi.it)  
PEC: [confidipecoop@legalmail.it](mailto:confidipecoop@legalmail.it)

Il Confidi deve evadere la risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. La procedura è gratuita per il Socio. Se il Confidi accoglie le ragioni del Socio, comunica i tempi tecnici per la risoluzione dell'anomalia. Qualora il Socio non ha abbia ricevuto risposta entro i 30 giorni o sia rimasto insoddisfatto dal ricorso al Confidi, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi. Il Confidi mette a disposizione del Socio - presso i propri locali e sul proprio sito internet [www.ipeconfidi.it](http://www.ipeconfidi.it)- le guide relative all'accesso all'ABF.

### ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2017

Nel corso dell'anno 2017 non sono pervenuti reclami da parte di Soci.