



# **Rendiconto Gestione Reclami**

## **Anno 2012**

*Redatto ai sensi delle Disposizioni di Banca d'Italia del 20 giugno 2012*

*“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.*

*Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.”*

## **PREMESSA**

Per reclamo si intende ogni atto con cui un socio-cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (tramite raccomandata AR / comunicazione elettronica PEC) al Confidi un suo comportamento o un'omissione.

La presentazione del reclamo può avvenire tramite raccomandata A/R indirizzata alla Funzione Gestione Reclami IFIDI soc.coop. - Viale Restelli, 29 - 20124 Milano, oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [ifidimilano@legalmail.it](mailto:ifidimilano@legalmail.it).

Sono escluse le doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

Nel corso dell'ultimo trimestre del 2013 il Confidi ha predisposto un apposito regolamento per la gestione dei reclami.

La procedura è gratuita per il socio-cliente, fatte salve le spese relative alla corrispondenza inviata al Confidi.

Il Confidi invia la risposta al socio-cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta deve contenere un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante.

## **RECLAMI PERVENUTI NEL 2012**

Nel corso del 2012 non è pervenuto alcun reclamo.