



Rendiconto Gestione Reclami

Anno 2016

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."

1. 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. – Via Marco D'Aviano, 2 - 20131 Milano, oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo ifidi@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.

Dal 2013 il Confidi ha adottato 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.

2. RECLAMI PERVENUTI NEL 2016

Nel corso del 2016 non è pervenuto alcun reclamo.