

## **RENDICONTO ANNUALE RECLAMI - GESTIONE ANNUALITÀ 2013**

*Redatto in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 20/06/2012*

*“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”.*

### **PREMESSA**

Il reclamo è definito come la contestazione di un comportamento o di un'omissione del Confidi da parte di un Socio.

I principi essenziali del reclamo sono:

- a) forma scritta;
- b) contestazione di un comportamento o di un'omissione del Confidi;
- c) estensione dell'oggetto alle materie inerenti i rapporti contrattuali intercorrenti fra Confidi e Socio.

La presentazione del reclamo può avvenire tramite:

- lettera o atto unilaterale sottoscritto dal legale rappresentante/titolare dell'azienda associata o da associare;
  - modulo standardizzato disponibile sul sito internet [www.confapilombardafidi.it](http://www.confapilombardafidi.it) (nell'apposita sezione RECLAMI);
- e può essere inoltrato mediante posta ordinaria, raccomandata A.R, posta elettronica ordinaria (all'indirizzo [ufficio reclami@confapilombardafidi.it](mailto:ufficio reclami@confapilombardafidi.it)), tramite posta elettronica certificata (PEC) del reclamante sulla posta elettronica certificata del Confidi ([segreteriaclf@legalmail.it](mailto:segreteriaclf@legalmail.it)), fax o consegnato a mano (solo all'Ufficio Reclami presso la Sede di Brescia).

Sono esclusi i reclami che vertono su:

- trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03, nonché le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto, che seguono la specifica procedura prevista dalla normativa sulla privacy;
- servizi forniti da terzi, per quanto attiene alle attività non curate dalla Società, su cui non c'è alcuna responsabilità contrattuale della Società stessa;
- rapporto sociale tra impresa socia e Confidi

Confapi Lombardia Fidi s.c. ha adottato una procedura interna per la gestione dei reclami. Il Confidi deve rispondere al Socio entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione e, nel caso in cui ritenesse di accogliere le ragioni esposte nel reclamo, deve comunicare al Socio i tempi tecnici per la risoluzione dell'anomalia.

La procedura è gratuita per il Socio, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata al Confidi.

Qualora il Socio non fosse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

### **RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI ANNO 2013**

Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2013 non è pervenuto al Confidi alcun reclamo.

### **RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2013 nessun ricorso presso l'ABF risulta essere stato fatto dai Soci.

Brescia, 12 febbraio 2014