

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2014

*Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia 29/07/2009:  
"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*

### PREMESSA

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/Clienti costituiscono, quindi, indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività del Confidi.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2014 al Responsabile dell'Ufficio Reclami.

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

Si considera "reclamo scritto", la contestazione del comportamento o di omissioni del Confidi. Il reclamo che verte sulla contestazione di aspetti giuridici sottintende la contestazione di un comportamento del Confidi. Pertanto, gli elementi essenziali del reclamo sono:

- la forma scritta;
- la contestazione di un comportamento o di un'omissione dell'intermediario;
- l'estensione dell'oggetto alle materie inerenti i rapporti contrattuali intercorrenti fra Confidi e Cliente.

Il Socio può presentare reclamo al Confidi per lettera raccomandata A/R a "Confidi Valle d'Aosta S.C. – Responsabile dell'Ufficio Reclami – Via Festaz, 79 – 11100 Aosta o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [l.desandre@confidivalledaosta.it](mailto:l.desandre@confidivalledaosta.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, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata dal Confidi.

Se il Confidi accoglie le ragioni del Socio, comunica i tempi tecnici per la risoluzione dell'anomalia.

Qualora il Socio 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.confidivalledaosta.it](http://www.confidivalledaosta.it)- le guide relative all'accesso all'ABF.

Si considera "reclamo verbale" qualsiasi espressione verbale di rimostranza, biasimo, protesta o lagnanza con gravità più o meno intensa. Il reclamo verbale può essere manifestato dal cliente presso la sede di Confidi Valle d'Aosta s.c. che ricevono in via ordinaria il pubblico nonché mediante canale telefonico.

### ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2014

Nel corso dell'anno 2014 non sono pervenuti reclami da parte di Soci/Clienti