

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento Banca d'Italia del 29 febbraio 2009 pubblicato sulla G.U. n. 210 del 10.09.2009 - Suppl. Ord. N. 170 e successive modifiche )

### RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 febbraio 2009 e successive modifiche riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni ed ai servizi bancari e finanziari.

Cooperfidi Italia Soc. Coop. quale intermediario finanziario iscritto Elenco Speciale degli intermediari finanziari di cui all'art. 107 del d.lgs. 385/93 promuove e colloca esclusivamente prodotti aventi ad oggetto crediti di firma.

Il tema dei reclami riveste una certa importanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico di criticità della qualità del servizio ed al contempo rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Nel corso del 2014 Cooperfidi Italia Soc. Coop. ha registrato 0 nuovi reclami provenienti dalla clientela e ne ha chiuso 1 (che era in istruttoria alla data del 31.12.2013).

Vi sono, pertanto, 0 reclami che risultano aperti a fine periodo (in istruttoria al 31.12.2014).

Come da classificazione reclami A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana), il numero dei reclami ricevuti da Cooperfidi Italia Soc. Coop. ricadono nella categoria "Altre forme di finanziamento".

La motivazione posta alla base del reclamo chiuso è riferibile, sempre come da classificazione A.B.I., al seguente ambito :

- "Applicazione delle condizioni"

Nello schema seguente viene rappresentato l'esito dei reclami **Anno 2014**.

**Periodo di riferimento** **01/01/2014 - 31/12/2014**

	n°
<b>Reclami in corso ad inizio periodo</b>	<b>1</b>
di cui evasi nel periodo	<b>1</b>
di cui accolti	0
di cui parzialmente accolti	1
di cui respinti	0
<b>Nuovi reclami censiti nel periodo</b>	0
di cui accolti	0
di cui parzialmente accolti	0
di cui respinti	0
<b>Reclami in corso a fine periodo</b>	0

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet dell'intermediario nella sezione della Trasparenza dedicata ai Reclami e ai Principali Diritti del Cliente.