

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

Disposizioni della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 e successivi aggiornamenti sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet degli intermediari finanziari di un Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La presente relazione è predisposta dall'Ufficio Reclami, in qualità di ufficio competente alla gestione degli stessi.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza al fine di verificare i contenuti per una puntuale valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e a ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Coopfidi Soc. Coop. Cons. nel periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2016 relativi all'attività di concessione delle garanzie consortili.

Nel periodo di riferimento considerato la Coopfidi Soc. Coop. Cons. ha ricevuto n. 2 reclami

Periodo di riferimento	Numero reclami ricevuti	Numero reclami composti (chiusi)
01/01/2016-31/12/2016	2	2

Esito Reclami:

STATO ESITO	Accolti: n. 1	Non accolti: n. 1	In Istruttoria: n.0
-------------	---------------	-------------------	---------------------

Tutti i reclami sono stati ricevuti in forma scritta e sono stati evasi nei tempi previsti dalla normativa.

Per quanto concerne, invece, la presentazione di ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) alla data del 31 dicembre 2016 non risultano esserne stati presentati.