

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", riviste e pubblicate il 29 luglio 2015, alla Sez. XI "Requisiti organizzativi", n.3 "Reclami", prevedono, fra l'altro, che ogni anno venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

FIDINDUSTRIA UMBRIA Consorzio Garanzia Collettiva Fidi, quale intermediario finanziario iscritto nell'Elenco generale ex art. 106 (155 c.4) del d.lgs. n. 385/93 (TUB), svolge attività di garanzia collettiva fidi.

Il tema dei reclami riveste anche per chi opera nel settore della garanzia collettiva dei fidi una crescente rilevanza, non solo in forza delle richiamate disposizioni, ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

La ricerca della migliore qualità nello svolgimento di una particolare attività finanziaria quale quella di un Confidi, nonché un'adeguata gestione degli eventuali errori e problemi che possono emergere nel corso dello stesso costituiscono base fondante del rapporto intermediario-cliente. In aggiunta a ciò, si consideri che, nel caso peculiare di FIDINDUSTRIA UMBRIA, il Cliente assume anche la rilevante qualifica di socio del Confidi stesso.

Si comunica, pertanto, che **nel 2015 FIDINDUSTRIA UMBRIA non ha registrato reclami da parte della propria clientela.**

Il socio può presentare un reclamo a FIDINDUSTRIA UMBRIA per lettera raccomandata A/R. FIDINDUSTRIA UMBRIA deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, ma solo per particolari tipologie di reclamo, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia o a FIDINDUSTRIA UMBRIA.

FIDINDUSTRIA UMBRIA Consorzio Garanzia Collettiva Fidi, con sede legale e direzione generale in Zona Fiori 116/i 05100 Terni, telefono 0744/443422, fax 0744/428445 e-mail terni@fidindustriaumbria.it, sito web www.fidindustriaumbria.it, iscritta nel Registro delle Imprese di Terni al numero REA 94033, Codice Fiscale 91053090550, iscritta al n. 40845 dell'elenco generale ex art. 106 (155 c.4) del TUB.