

**RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI
ANNO 2017**

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni 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 costituiscono quindi indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 20107 all'Ufficio Reclami, cui è affidata la risoluzione delle controversie con i Soci.

Alla presentazione del reclamo seguono, infatti, 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.

Il riscontro deve essere fornito nei tempi previsti della vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo (comportamentale, aspetti tecnici, aspetti temporali, aspetti commerciali, ecc.) da parte del Socio o delle parti interessate.

La parte può inoltrare il reclamo per lettera raccomandata A.R. o via tramite posta elettronica.

ESITO DEI RECLAMI PERVENUTI NEL CORSO DEL 2017

Nel corso del 2017 sono pervenuti n.3 reclami.

<i>RECLAMI RICEVUTI DA INTERCREDIT CONFIDI SOC. COOP. NELL' ESERCIZIO 2017</i>			
<i>Esito reclami</i>	<i>Accolti : 0</i>	<i>Non accolti : 3</i>	<i>In istruttoria : 0</i>
<i>Tipologia di reclamante</i>	<i>Cliente socio : 3</i>	<i>Cliente non socio: 0</i>	<i>Altri : 0</i>

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL CORSO DEL 2016

Nel corso del 2016 non sono pervenuti reclami

RICORSI ALL' ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso del 2017, non risulta che siano stati presentati ricorsi all' Arbitro Bancario Finanziario.