



**SOCIETA' COOPERATIVA DI GARANZIA COLLETTIVA
DEI FIDI TRA IMPRESE DELLA VALLE D'AOSTA**

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA'
DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Anno 2013

Valfidi S.c. – Avenue du Conseil des Commis, 32 – 11100 AOSTA (AO)
Cod. Fisc. 91002410073 - Part. IVA 01047230071
Tel. 0165/34127 Fax 0165/362749 www.valfidi.it - info@valfidi.it - valfidi@legalmail.it
Iscritta al Registro delle Imprese di Aosta al n. 91002410073
Iscritta al Registro Regionale degli Enti Cooperativi – sezione mutualità prevalente al n. A118519
Iscritta nell'elenco speciale ex art. 107 del D.Lgs. 385/93 al n. 19513.1

Le Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009¹ in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” (Sezione XI, paragrafo 3) prevedono la pubblicazione annuale sul sito *internet* degli intermediari finanziari di un **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami** con i relativi dati.

L'attenzione alla *customer satisfaction* da sempre contraddistingue l'operato di VALFIDI s.c. e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame esistente che codesto intermediario possiede con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di *front office* volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente. Inoltre occorre puntualizzare il fatto che nella particolare attività di *business* svolta da VALFIDI s.c. il Cliente riveste anche la connotazione di Socio della Cooperativa, un fattore che caratterizza ancor di più questo rapporto.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami che all'atto della presentazione degli stessi avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Reclamante viene sempre fornito **riscontro scritto entro 30 giorni** dalla ricezione del reclamo secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di VALFIDI s.c. nel periodo **1 gennaio 2013 - 31 dicembre 2013** relativi all'attività di concessione delle garanzie consortili.

Nel periodo di riferimento considerato VALFIDI s.c. ha ricevuto n. 1 reclamo.

RECLAMI RICEVUTI DA VALFIDI S.C. NELL'ESERCIZIO 2013			
Esito reclami	Accolti: n. 0	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente socio: n. 1	Cliente non socio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti/servizi	Richiesta di garanzia consortile.		
Canale distributivo	Contatto diretto.		

Per quanto concerne, invece, la presentazione di ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) alla data del **31 dicembre 2013** non risultano esserne stati presentati.

¹ Aggiornate dal Provvedimento del 20 giugno 2012 con il quale è stata recepita la Direttiva sugli IMEL.

Infine si rammentano le modalità attraverso le quali il Cliente può presentare reclamo a VALFIDI s.c. ovvero con lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo postale

VALFIDI s.c.
Avenue du Conseil des Commis 32,
11100 AOSTA

oppure per via telematica ai seguenti indirizzi

info@valfidi.it
valfidi@legalmail.it

L'Ufficio Reclami provvederà a rispondere al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.



Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a :

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare il sito di VALFIDI s.c. all'indirizzo www.valfidi.it nella sezione "Trasparenza" alla voce "Principali diritti del cliente".

