



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

---

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

---

*Anno 2015*

**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](http://www.valfidi.it) - [info@valfidi.it](mailto:info@valfidi.it) - [valfidi@legalmail.it](mailto: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 2009<sup>1</sup> 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 2015 - 31 dicembre 2015** relativi all'attività di concessione delle garanzie consortili.

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

<b>RECLAMI RICEVUTI DA VALFIDI S.C. NELL'ESERCIZIO 2015</b>			
<b>Esito reclami</b>	Accolti: n. 0	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. 0
<b>Tipologia di reclamante</b>	Cliente socio: n. 1	Cliente non socio: n. 0	Altri: n. 0
<b>Tipologia di prodotti/servizi</b>	Richiesta di garanzia consortile.		
<b>Canale distributivo</b>	Contatto diretto.		

Per quanto concerne, invece, la presentazione di ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), alla data del **31 dicembre 2015** non risultano esserne stati presentati.

<sup>1</sup> Aggiornate dal Provvedimento del 16 luglio 2015.

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](mailto:info@valfidi.it)  
[valfidi@legalmail.it](mailto: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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare il sito di VALFIDI s.c. all'indirizzo [www.valfidi.it](http://www.valfidi.it) nella sezione "Trasparenza" alla voce "Principali diritti del cliente".

