

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni in tema di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti"* prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Gli Intermediari devono fornire alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione sulla Trasparenza il diritto del cliente di adire l'ABF e riportando le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzi, recapiti telefonici, sito internet).

Commerfidi persegue l'obiettivo di svolgere un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela, volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una risoluzione bonaria dei possibili contrasti.

In quest'ottica, un'efficace ed efficiente gestione dei reclami rappresenta un'opportunità per individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, per ristabilire una relazione soddisfacente con il Socio/Cliente, oltre che fornire uno spunto decisivo per individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio e le opportune azioni correttive da porre in essere, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, anche reputazionali.

A tal proposito, Commerfidi adotta una Policy per la trattazione dei reclami denominata: *"Soddisfazione del cliente e gestione dei reclami"*, che garantisce ai Soci/Clienti risposte sollecite ed esaustive. È stata inserita, all'interno del Menù *"Trasparenza"* del sito internet istituzionale (www.commerfidi.it), una sezione denominata *"Reclami"* contenente tutte le informazioni, guide e moduli, ad uso del Socio/Cliente.

La guida all'ABF e i Fogli Informativi aggiornati, disponibili presso i locali della sede aperti al pubblico e sul sito internet della Cooperativa, riportano le modalità di presentazione dei reclami e di accesso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Le modalità di presentazione di eventuali reclami a Commerfidi sono presenti anche nel contratto di prestazione di garanzia sottoscritto dal titolare/legale rappresentante dell'azienda associata.

Nella gestione delle doglianze dei Soci/Clienti, la Commerfidi è sempre proiettata alla risoluzione sostanziale delle controversie; verifica le circostanze riferite dal Socio/Cliente valutandole alla luce delle previsioni statutarie, normative, regolamentari e contrattuali applicabili.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo la Commerfidi precisa modalità e tempi di risoluzione della fattispecie segnalata, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al Socio/Cliente la possibilità di presentare eventuale ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Analisi dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2024

Nel corso dell'anno 2024 non è stato registrato nessun reclamo.

Ragusa, 31/03/2025

Ufficio reclami

