

FIDIMPRESA ITALIA SCPA

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Esercizio 2024

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura posta in linea alla Direzione Generale; pertanto, separata e indipendente dalle unità deputate alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Ufficio ha la responsabilità di fornire, entro i tempi massimi previsti dalle vigenti disposizioni di vigilanza, una risposta ad ogni reclamo pervenuto dal socio/cliente; l'attività di gestione dei reclami è disciplinata nel relativo regolamento di processo.

Ciò premesso, ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e con riferimento all'obbligo della pubblicazione di un rendiconto dei reclami pervenuti a Fidimpresa Italia Scpa da parte della clientela in merito ai prodotti e servizi offerti e regolati dalla disciplina medesima, il responsabile dell'Ufficio Reclami fa presente che a partire dall'1.1.2024 e fino al 31.12.2024 è pervenuto un solo reclamo al Confidi.

A seguito di attento esame delle azioni contestate dal cliente al Confidi e della documentazione a disposizione, il Responsabile dell'Ufficio Reclami, da un punto di vista operativo, ha predisposto una risposta formale al reclamo inviata al reclamante entro 60 giorni dalla data di ricezione dello stesso. Il predetto reclamo è stato accolto ma non è stato riconosciuto alcun risarcimento.

In sede di istruttoria/evasione del reclamo, l'Ufficio Reclami ha individuato in un errore umano l'effettiva causa che ha generato lo stesso; ciò con l'obiettivo di individuare eventuali interventi per eliminare la carenza riscontrata.

Roma, 27 gennaio 2025

Il responsabile dell'Ufficio Reclami
(Dott.ssa Annaclaudia Montefusco)

