



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

*Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - supplemento ordinario n.170*

### **RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011**

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 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 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La gestione e il monitoraggio dei reclami riveste per Apiveneto Fidi una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate Disposizioni, ma anche perché le segnalazioni provenienti dai Soci/Clienti forniscono significative indicazioni in merito alla qualità dei servizi offerti, offrendo nello stesso tempo spunti importanti di miglioramento organizzativo e procedurale e favorendo il contenimento di eventuali rischi di reputazione.

Per tali motivi nel corso dell'anno 2011 è stata svolta un'attività di sensibilizzazione nei confronti di tutto il Personale volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Socio/Cliente.

#### **Analisi dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2011**

Nel corso dell'anno 2011 è stato registrato da Apiveneto Fidi n. **01** (uno) reclamo ordinario, le cui caratteristiche sono sintetizzate nella seguente tabella, che riporta anche informazioni riguardanti la fascia di clientela interessata e il motivo del reclamo:

Tipologia prodotto	Numero reclami	Fascia di clientela interessata	Motivo del reclamo
Attività di garanzia	01	Clienti al dettaglio <sup>1</sup>	contestazione inerente a commissioni e spese per l'attività di garanzia
Attività connesse e strumentali	nessun reclamo		

Le procedure interne adottate per la trattazione del reclamo, hanno consentito di fornire al Cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, cioè entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami pervenuti ad Apiveneto Fidi nell'anno 2011 è stato n. 01 (uno), **conclusosi con esito in favore di Apiveneto Fidi**. Non risultano a tutt'oggi presentati ricorsi all'Autorità Giudiziaria o agli Organismi stragiudiziali per il regolamento delle controversie (esempio Arbitro Bancario Finanziario, Conciliatore Bancario Finanziario, Ombudsman).

APIVENETO FIDI S.C.  
Ufficio Reclami

<sup>1</sup> Sono considerati clienti al dettaglio le piccole e medie imprese (PMI) con fatturato annuo non superiore ai 5 milioni di Euro ed esposizioni nei confronti dell'Intermediario non superiori a 1 milione di Euro. I limiti di cui sopra sono verificati in riferimento al "gruppo di clienti connessi".