MULTIFIDI
CONSORZIO DI GARANZIA FIDI

RELAZIONE RECLAMI

Redatto ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia del 29/07/2009 e seg. Sulla "**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"**

Spett.le Consiglio di Amministrazione,

la presente relazione è predisposta come rendicontazione annuale sulla situazione dei reclami pervenuti al Consorzio Multipla Confidi Soc. Coop. per azioni, sull'adeguatezza delle procedure aziendali adottate e sulle eventuali soluzioni organizzative implementate dinnanzi alle eventuali inefficienze riscontrate.
Il documento è predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche riguardanti la "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" (Sez. XI par. 3) le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

L'ufficio Reclami è stato istituito non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche per dare la possibilità a qualunque socio si senta insoddisfatto, a causa di qualche disservizio da parte di Multifidi o dei collaboratori di Multifidi, di presentare il proprio malcontento al fine di risolvere nel migliore dei modi la sua insoddisfazione, in un'ottica, sempre e comunque orientata al raggiungimento della cosiddetta "*customer satisfaction".*

Il tema dei reclami riveste per il Confidi una crescente rilevanza. I reclami possono infatti costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità riferite alla qualità del servizio e possono rappresentare un'opportunità di contenere eventuali rischi reputazionali ristabilendo una relazione soddisfacente con il socio.

Il socio può proporre il proprio reclamo mediante lettera raccomandata A/R, e-mail, fax, oppure recandosi direttamente presso Multifidi e consegnando l'apposito modulo (Scheda Reclami Mod. 04 02) che sarà poi consegnato al Responsabile Ufficio Reclami. Il modulo può essere scaricato dal sito internet www.multifidi.it .

Il responsabile Ufficio Reclami avrà l'onere di rispondere al Socio nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, concordandosi con l'Ufficio Legale cercando di risolvere l'insoddisfazione nel migliore dei modi, fornendo adeguate motivazioni inerenti il verificarsi dell'evento che ha causato il malcontento del reclamante. Nella stessa circostanza verrà comunicato a quest'ultimo che lo stesso, eventualmente non appagato della risposta ricevuta, può rivolgersi ad organismi stragiudiziali delle controversie - Arbitro Bancario Finanziario.

Lo scrivente ha constatato che nell'esercizio 2020, e sino ad oggi il Consorzio Multifidi non ha ricevuto alcun reclamo in linea con la strategia aziendale di garantire una massima "*customer satisfaction".*

Conclude soddisfatto dell'operato del Confidi circa l'erogazione dei prodotti/servizi complimentandosi con i vari centri di responsabilità per l'efficienza e l'efficacia giornalmente garantita nello svolgimento degli incarichi.

Comiso, 11/01/2021

Ufficio Reclami