



COOPERFIDI S.C.

COOPERATIVA PROVINCIALE GARANZIA FIDI SOCIETÀ COOPERATIVA

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

RILEVAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2011

Premessa e metodologia

Ai fini della rilevazione **sono censiti tutti i reclami scritti pervenuti a COOPERFIDI S.C.**, siano essi inoltrati mediante lettera semplice, raccomandata, fax, sito Internet o e-mail. Vengono censiti tutti i reclami, indipendentemente dalla loro fondatezza o meno; la rilevazione, infatti, è svolta tenendo conto esclusivamente del **punto di vista del cliente**.

La rilevazione riguarda le garanzie concesse da Cooperfidi S.C. al socio, a favore di un soggetto terzo.

Ai fini della rilevazione i reclami sono censiti in base **motivo** del reclamo. I reclami, inoltre, sono censiti rispetto alle richieste della clientela: richieste di natura economica piuttosto che segnalazioni per questioni non quantificabili.

Motivo del reclamo

I motivi del reclamo, che sono quelli esplicitamente indicati dal cliente nella sua segnalazione, sono

ricinducibili nelle seguenti categorie:

Condizioni: il motivo del reclamo è riferito al livello delle condizioni (tassi, spese, ecc.), in termini assoluti, del servizio.

Applicazione delle condizioni: il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.

Esecuzione delle operazioni: il motivo del reclamo è riferito ad eventuali errori o alla ritardata o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate alla garanzia concessa oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente.

Personale: il motivo del reclamo attiene al comportamento personale, ad esempio: scortesie, mancanza di professionalità, ecc.

Comunicazioni/informazioni al cliente: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.

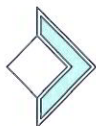
Merito di credito o simili: il motivo del reclamo è riconducibile alla mancata concessione della garanzia o alla mancata esecuzione di altre operazioni, che il Confidi ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante, unitamente ad altre problematiche connesse alla valutazione del merito di credito.

Altro: tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate.

Tipologia di reclamo

Sulla base delle richieste della clientela, inoltre, i rilievi vengono distinti in **reclami relativi a questioni non quantificabili** (ovvero i rilievi inerenti a controversie di tipo "non economico" o relativi a reclami che, sebbene incentrati su questioni economiche, non sono quantificabili) e **reclami di natura economica**. Questi ultimi sono quelli in cui c'è un'espressa rivendicazione economica.





COOPERFIDI S.C.

COOPERATIVA PROVINCIALE GARANZIA FIDI SOCIETÀ COOPERATIVA

Ai sensi della disciplina sulla TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a COOPERFIDI S.C..
PERIODO DI RIFERIMENTO 2011

Non è pervenuto alcun reclamo

L'Addetta alla Segreteria Generale
Sig.a Ivonne Ducati

Il Direttore Generale
Dott. Claudio Grassi

