

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

**RILEVAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2020**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e da ultimo modificate il 16 giugno 2019, in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario finanziario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami (sez. XI, capitolo 3).

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura, denominata Ufficio Reclami e costituita in seno all'Ufficio Compliance, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione di Cooperfidi.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione dello stesso. Tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo.

Al Cliente che ha presentato il reclamo viene fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento. Con la presente si comunica che **nel corso dell'anno 2020 non sono pervenuti reclami da parte della clientela.**

Per conoscenza si segnala che il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con Cooperfidi e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente agli uffici o inoltrata a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@cooperfidi.it](mailto:info@cooperfidi.it) o a [cooperfidi@legalmail.it](mailto:cooperfidi@legalmail.it) o compilando l'apposito modulo disponibile presso la sede di Cooperfidi. I reclami indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quelle indicate, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

Il Responsabile Compliance  
(Dott. Antonio Bortolotti)



Il Direttore Generale  
(Dott. Michele Sartori)

