

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

**RILEVAZIONE RECLAMI PERVENUTI NEL 2024**

Le disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, in materia 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).

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti a Cooperfidi nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2024.

Nel corso del 2024 Cooperfidi ha registrato n. 1 reclamo proveniente dalla clientela, relativo ad operazioni e servizi bancari e finanziari, in conseguenza del quale non ha effettuato alcun pagamento.

Nr. reclami	Tipologia del rapporto	Esito
1	Finanziamento diretto	In istruttoria *

\* Si precisa che per il reclamo in oggetto il cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura, denominata Ufficio Reclami e costituita nell'ambito della funzione di Compliance, che opera secondo una Procedura interna definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione di Cooperfidi e messa a disposizione di tutto il personale.

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.

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.

La Responsabile Compliance  
(Dott.ssa Veronica Andreatta)



Il Direttore Generale  
(Dott. Antonio Bortolotti)

