



SOCIETA' COOPERATIVA

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA'
DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Anno 2020

ALPIFIDI S. C. - Cod. Fisc. 91002410073 - Part. IVA 01047230071

www.alpifidi.it - info@alpifidi.it - direzione@pec.alpifidi.it

Sede Legale Amministrativa e Direzionale: Avenue du Conseil des Commis, 32 – 11100 AOSTA (AO) Tel. 0165/34127
Fax 0165/362749

Sede Operativa Secondaria: Via 1° maggio, 8 – 12100 – CUNEO (CN) Tel. 0171/451267

Iscritta al Registro delle Imprese di Aosta al n. 91002410073

Iscritta al Registro Regionale degli Enti Cooperativi – sezione mutualità prevalente al n. A118519

Iscritta nell'Albo degli Intermediari finanziari ex art. 106 del T.U.B. – codice meccanografico 19513.1

Per prima cosa si ritiene utile evidenziare che l'intermediario nel corso del 2020 ha posto in essere due operazioni straordinarie come di seguito specificato:

- in data 21 settembre 2020, tramite specifico Atto di conferimento, l'intermediario ha acquisito in blocco dal conferente Ascomfidi Nord-Ovest S.c. (C.F. 03862530015) rapporti giuridici consistenti in garanzie collettive dei fidi relative ad imprese aventi sede in Valle d'Aosta o operanti in Valle d'Aosta facenti capo alla Filiale di Aosta della Conferente;
- con atto notarile registrato ad Aosta il 23/12/2020, la Società Cooperativa di garanzia Collettiva dei Fidi tra Imprese della Valle d'Aosta – Valfidi S.c. ha incorporato Confartigianato Fidi Cuneo S.c. con sede in Cuneo - Via Primo Maggio 8 – codice fiscale 00499290047. In conseguenza della predetta operazione, a far data dal 1/1/2021 la società incorporante ha assunto la denominazione di Alpifidi S.C..

Con particolare riferimento al documento in oggetto si rammenta che le Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009¹ in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” (Sezione XI, paragrafo 3) prevedono la pubblicazione annuale sul sito *internet* degli intermediari finanziari di un **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami** con i relativi dati.

L'attenzione alla *customer satisfaction* da sempre contraddistingue l'operato di ALPIFIDI S.c. e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame esistente che codesto intermediario possiede con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di *front office* volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente. Inoltre occorre puntualizzare il fatto che nella particolare attività di *business* svolta da ALPIFIDI s.c. il Cliente riveste anche la connotazione di Socio della Cooperativa, un fattore che caratterizza ancor di più questo rapporto.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami che, all'atto della presentazione degli stessi, avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: 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 e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Reclamante viene sempre fornito **riscontro scritto entro 60 giorni** dalla ricezione del reclamo secondo quanto previsto dalla vigente normativa, peraltro oggetto di recenti modifiche.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di ALPIFIDI S.c. nel periodo **1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020** relativi all'attività di concessione delle garanzie consortili.

Nel periodo di riferimento considerato ALPIFIDI s.c. ha ricevuto n. 2 reclami.

¹ Aggiornate dal Provvedimento del 15 luglio 2019.

RECLAMI RICEVUTI DA ALPIFI S.C. NELL'ESERCIZIO 2020

Esito reclami	Accolti: n. 0	Non accolti: n. 2	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente socio: n. 2	Cliente non socio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti / servizi	<ul style="list-style-type: none"> - n. 1 cliente con rapporto in bonis (garanzia su apertura di credito a revoca) - n. 1 cliente con rapporti a sofferenza di firma (garanzie su 1 finanziamento, 1 apertura di credito e 1 anticipo fatture) 		
Canale distributivo	Contatto diretto		

Per quanto concerne, invece, la presentazione di ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), alla data del **31 dicembre 2020** non risultano esserne stati presentati.

Infine si rammentano le modalità attraverso le quali il Cliente può presentare reclamo a ALPIFI S.C. ovvero con lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo postale

ALPIFI S.c.
Avenue du Conseil des Commis 32,
11100 AOSTA

oppure per via telematica ai seguenti indirizzi

info@alpifidi.it
direzione@pec.alpifidi.it

Ufficio competente: Ufficio Reclami - Responsabile: Dott. Marco Pica.

L'Ufficio Reclami provvederà a confermarne la ricezione entro 20 giorni e a rispondere al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.



Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni può rivolgersi a:

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare il sito di ALPIFIDI S.c. all'indirizzo www.alpifidi.it nella sezione "Trasparenza" alla voce "Gestione Reclami".

Altri Organismi abilitati alla mediazione

Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con l'Intermediario stesso.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure innanzi ad altro organismo abilitato iscritto al registro del Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. 28/2010 e previamente concordato con l'intermediario

