



SOCIETA' COOPERATIVA

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

Anno 2024

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: Via 1° maggio, 8 – 12100 – CUNEO (CN) Tel. 0171/051200

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

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. 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.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di ALPIFIDI S.c. nel periodo **1 gennaio 2024 - 31 dicembre 2024** relativi all'attività istituzionale svolta, composta prevalentemente dalla concessione delle garanzie consortili.

Nel periodo di riferimento considerato ALPIFIDI s.c. ha ricevuto n. 1 reclamo.

RECLAMI RICEVUTI DA ALPIFIDI S.C. NELL'ESERCIZIO 2024			
Esito reclami	Accolti: n. 0	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente socio: n. 0	Cliente non socio: n. 1	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti / servizi	- n. 1 potenziale cliente (richiesta di finanziamento)		
Canale distributivo	Contatto tramite mediatore creditizio convenzionato		

Per quanto concerne, invece, la presentazione di ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), alla data del **31 dicembre 2024** non risultano esserne stati presentati.

¹ Aggiornate dal Provvedimento del 15 luglio 2019.

Infine si rammentano le modalità attraverso le quali il Cliente può presentare reclamo a ALPIFIDI S.c.:

- con lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo postale

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

- per via telematica ai seguenti indirizzi:

info@alpifidi.it

direzione@pec.alpifidi.it

- a mano direttamente presso la sede di ALPIFIDI;
- tramite fax al n. 0165 362749.

Ufficio competente: Ufficio Reclami - Responsabile: Dott. Silvio Ballatore.

L'Ufficio Reclami provvede 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

