

**CONFIDI TRENINO IMPRESE – Società cooperativa**  
Sede legale/direzionale: 38122 TRENTO, Via San Daniele Comboni, 7/9  
Sede operativa: 38121 TRENTO, Via del Brennero, 182  
Telefono: 0461 – 431800 Fax: 0461 - 431810  
C.F. – P.I. – Nm C.C.I.A.A. Trento: 00274390228  
Iscritto all’Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 T.U.B.: n. 111  
codice mecc. 19517.2  
Numero iscrizione Albo Nazionale Enti Cooperativi: A157724  
Sito internet: [www.confiditrentinoimprese.it](http://www.confiditrentinoimprese.it)  
E-mail: [info@cti.tn.it](mailto:info@cti.tn.it) Pec: [coop.qaranzia@legalmail.it](mailto:coop.qaranzia@legalmail.it)



## **RENDICONTO ANNUALE SULL’ ATTIVITA’ DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI** **- ANNO 2016 -**

### **PREMESSA**

La Normativa emanata dalla Banca d’Italia in materia di “TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI” impone agli Intermediari Finanziari di dotarsi di procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaurienti.

Ai fini della rilevazione sono censiti tutti i reclami scritti pervenuti a Confidi Trentino Imprese, 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 Normativa prevede inoltre, che gli Intermediari pubblicino annualmente sul sito internet, o - in mancanza - in altra forma adeguata, un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con relativi dati.

### **RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Il Confidi osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni della Banca d’Italia del 15 luglio 2015 in tema di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e il Confidi, relativa all’interpretazione ed applicazione del contratto, il cliente - prima di adire l’autorità giudiziaria - è tenuto ai sensi dell’art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad esperire un procedimento di mediazione, rivolgendosi ad uno degli organismi qui di seguito descritti o altro convenuto tra le parti.

Il cliente può presentare un reclamo al Confidi, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all’indirizzo [ufficio.reclami@cti.tn.it](mailto:ufficio.reclami@cti.tn.it). Il Confidi risponde entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto la risposta, può rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all’Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia, oppure chiedere al Confidi.

Il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con il Confidi, ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell’apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d’Italia e di rivolgersi in qualunque momento all’autorità giudiziaria competente, previo esperimento del procedimento di mediazione.

Nel caso in cui dovesse venir meno l’obbligatorietà del procedimento di mediazione di cui al comma 2, il cliente ha comunque la possibilità -prima di adire l’Autorità Giudiziaria- di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti ai precedenti commi 3 e 4.

### **RENDICONTO ANNO 2016**

La gestione dei Reclami è affidata all’Ufficio Reclami, costituito in seno all’Ufficio Compliance, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione di Confidi Trentino Imprese.

Nel corso dell’esercizio 2016 non sono pervenuti reclami da parte di Soci/Clienti.

La Responsabile Reclami

*Chiara Cestari*

Il Direttore Generale

*Paolo Nardelli*