



**Rendiconto attività di gestione dei reclami
dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016**

Unionfidi S.C. pone come cardine nelle relazioni con la clientela che l'orientamento di tutto il personale sia volto a cogliere ogni esigenza del cliente, durante tutte le fasi del rapporto e massimamente nel caso di insoddisfazione e conflittualità.

La trasparenza dei comportamenti nei confronti della clientela favorisce l'attenuazione dei rischi legali e di reputazione, concorrendo alla sana e prudente gestione della società, perciò Unionfidi S.C. attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente e permette di avviare le opportune azioni correttive.

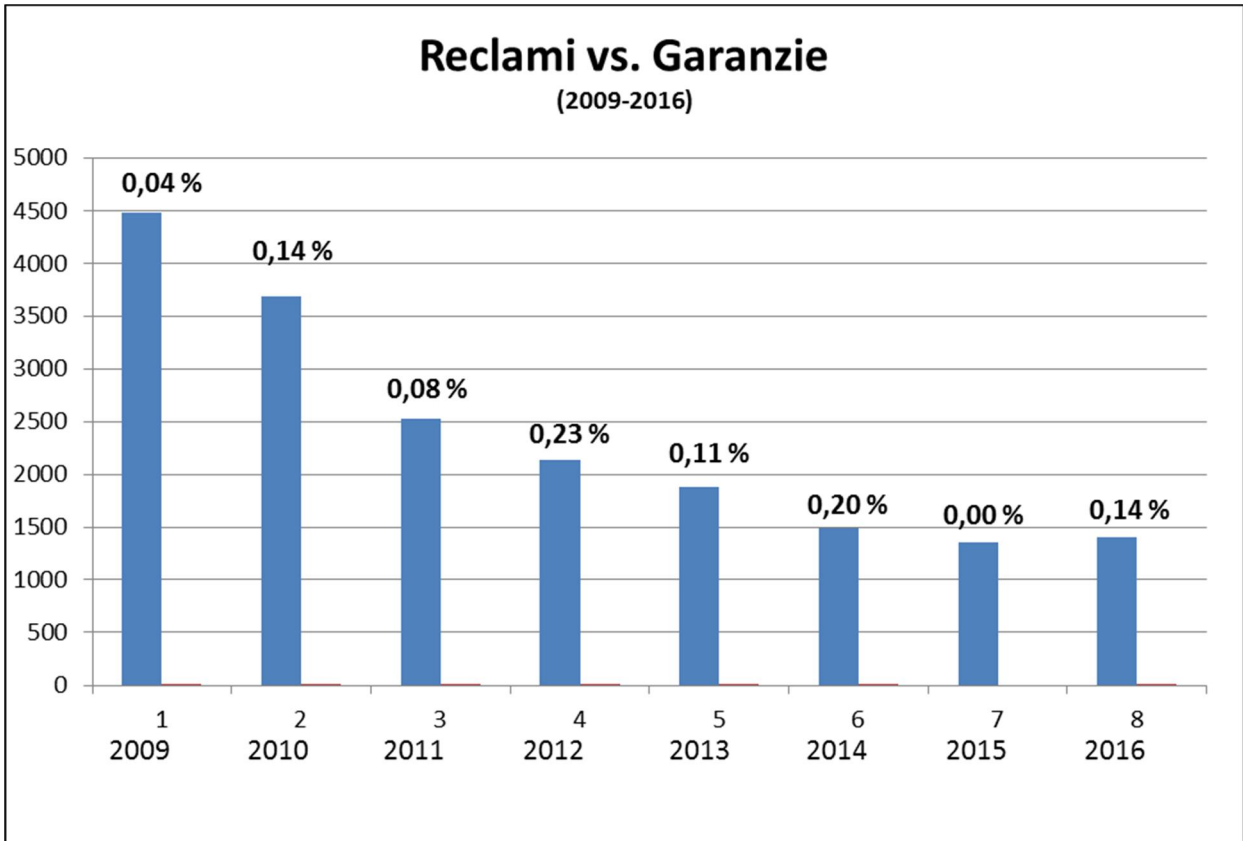
Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti di prestazione di garanzia autonoma stipulata tra Unionfidi S.C. e la clientela, sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali del Confidi e tramite il sito internet del medesimo.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura istituita alle dipendenze della Direzione Generale; la funzione per la gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

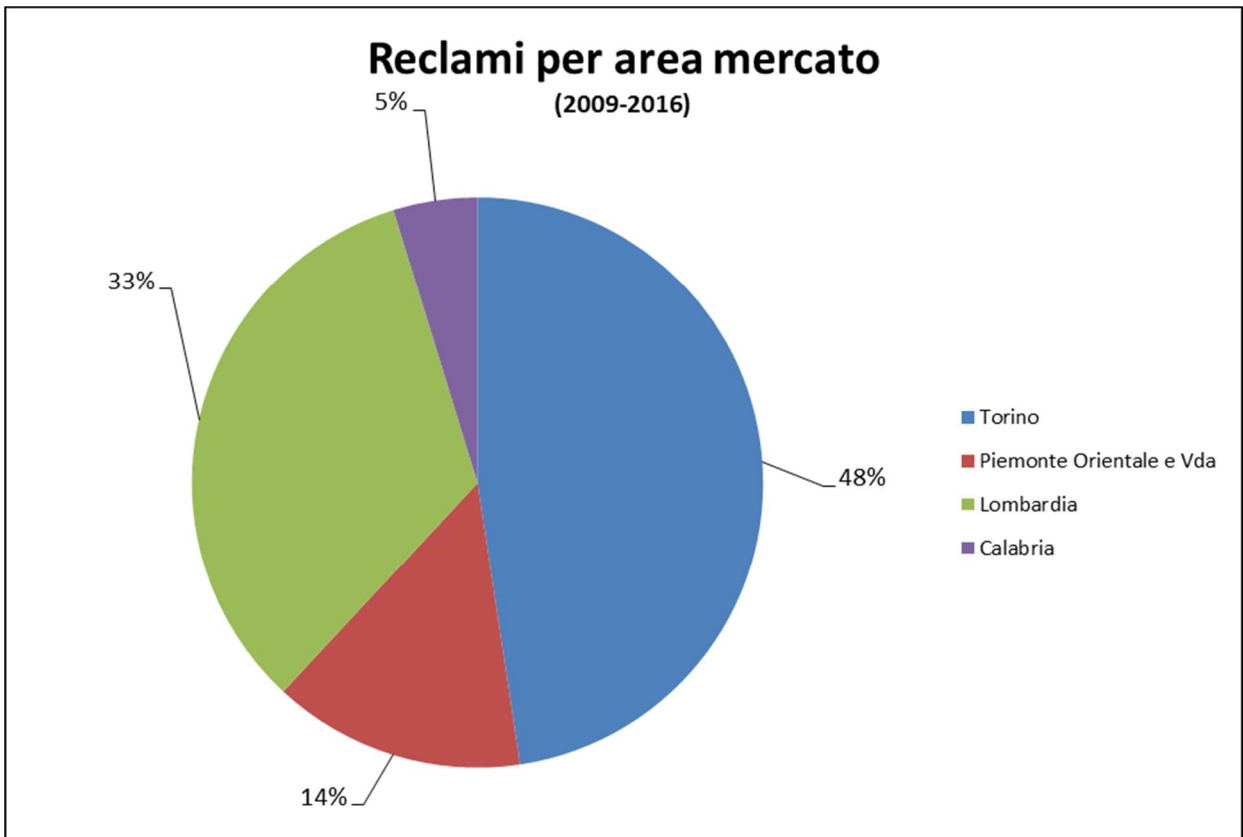
L'Ufficio ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa. Nello svolgimento delle attività di cui sopra Unionfidi S.C. attiene inoltre alle normative ed Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

Nel corso dell'anno 2016 sono stati complessivamente registrati **2 reclami**.

Le tabelle che seguono riportano l'analisi ed il raffronto, tra, vari anni, dei reclami ricevuti alla data del 31/12/2016: 2 reclami ricevuti nel corso del 2009, 5 reclami ricevuti nel corso del 2010, 2 reclami ricevuti nel corso del 2011, 5 reclami ricevuti nel corso del 2012, 2 reclami ricevuti nel 2013, 3 reclami ricevuti nel 2014, nessun reclamo ricevuto nel 2015 e 2 reclami ricevuti nel 2016.

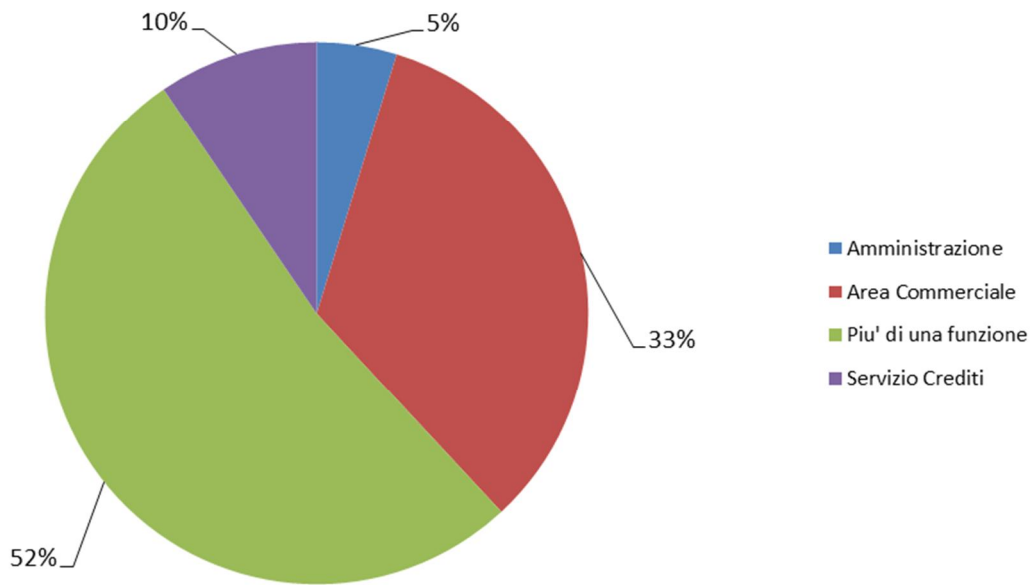


Tav. 1



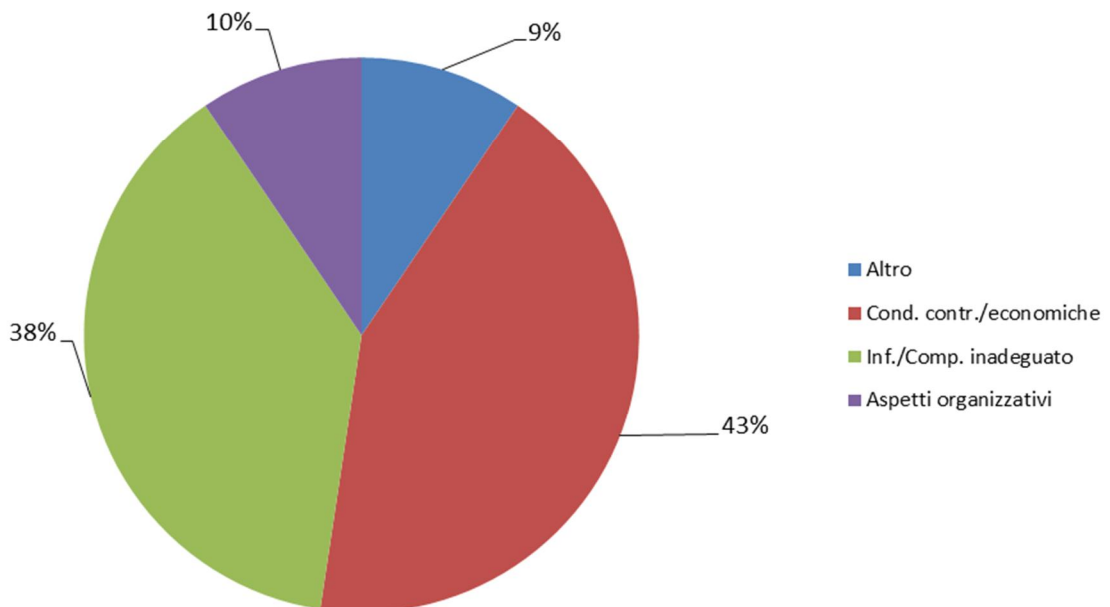
Tav.2

Reclami per funzione (2009-2016)

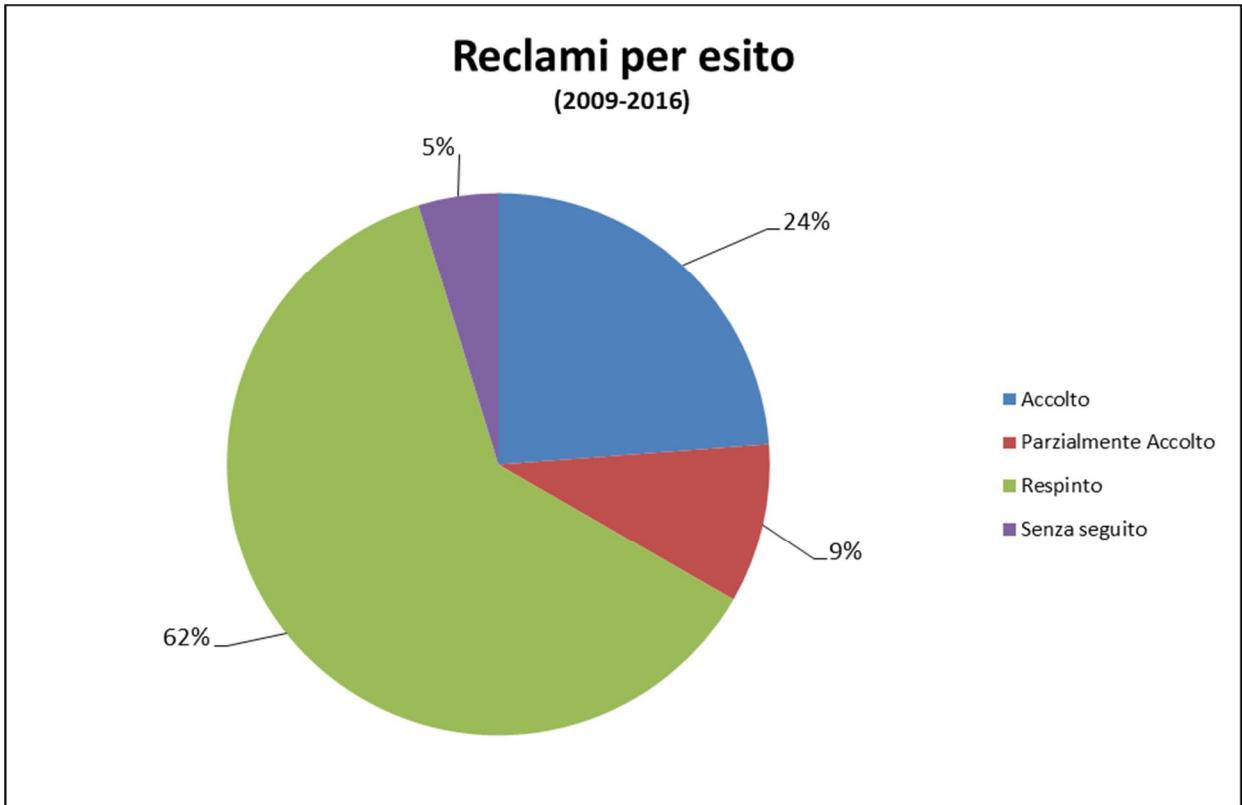


Tav. 3

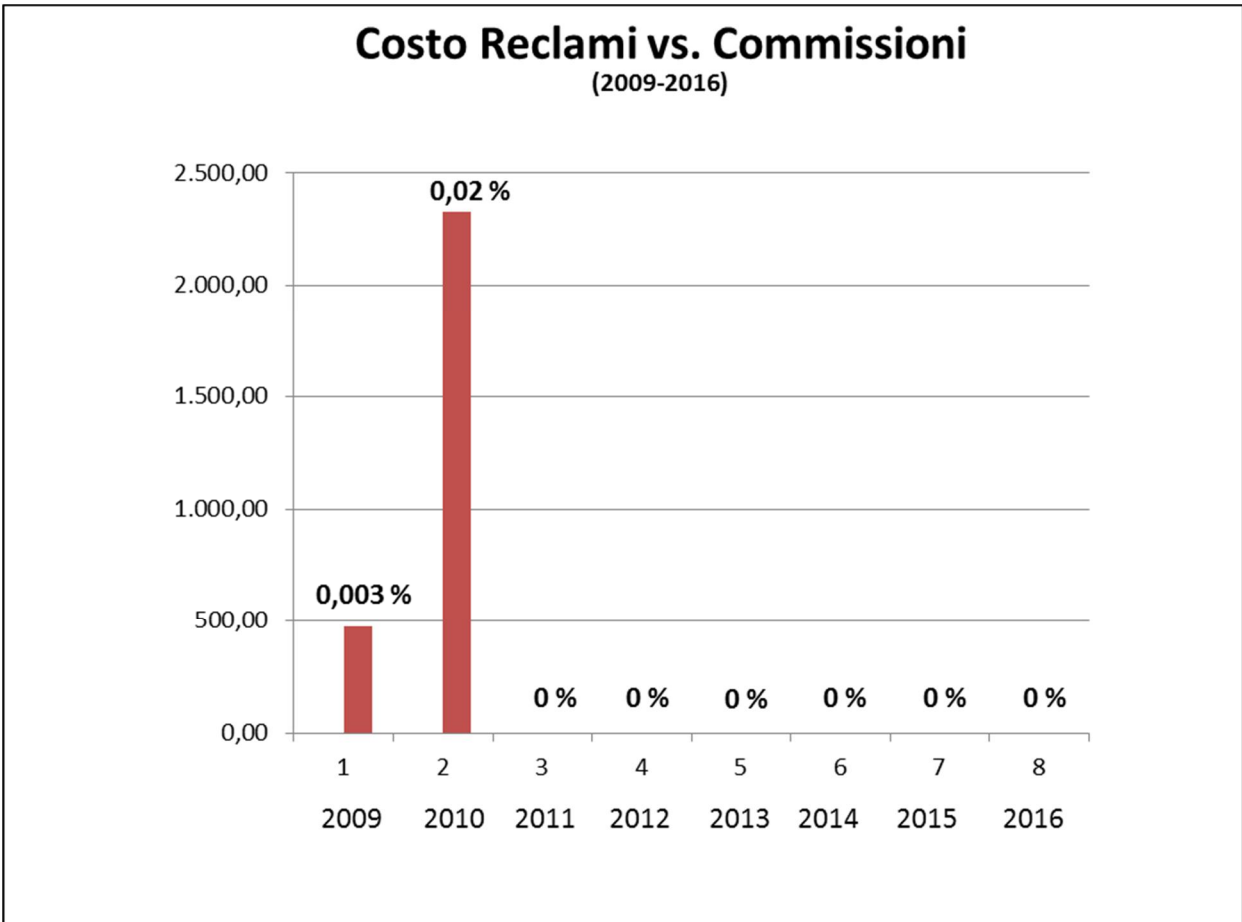
Reclami per classificazione (2009-2016)



Tav.4



Tav.5



Tav.6

Per costo dei reclami si intende l'impatto economico che gli stessi hanno avuto in termini di maggiori sconti accordati, rettifiche di incassi già contabilizzati, restituzione di denaro, ecc. Il costo complessivo dei reclami è invece più alto, dovendosi tenere in considerazione il tempo dedicato da ciascun addetto eventualmente coinvolto di ricordarsi la vicenda, reperire la relativa documentazione a supporto e redigere un rapporto.