

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI.
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI (BANCA D'ITALIA -
PROVVEDIMENTO 29.7.2009, IN G.U. S.G. n.174 del 29.7.2015)**

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", riviste e pubblicate il 29 luglio 2015, alla Sez. XI "Requisiti organizzativi", n.3 "Reclami", prevedono, fra l'altro, che ogni anno venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

COARGE COOPERATIVA ARTIGIANA DI GARANZIA DELLA PROVINCIA DI GENOVA A R.L., quale intermediario finanziario iscritto nell'Elenco generale ex art. 106 (155 c.4) del d.lgs. n. 385/93 (TUB), svolge attività di garanzia collettiva fidi.

Il tema dei reclami riveste anche per chi opera nel settore della garanzia collettiva dei fidi una crescente rilevanza, non solo in forza delle richiamate disposizioni, ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

La ricerca della migliore qualità nello svolgimento di una particolare attività finanziaria quale quella di un Confidi, nonché un'adeguata gestione degli eventuali errori e problemi che possono emergere nel corso dello stesso costituiscono base fondante del rapporto intermediario-cliente. In aggiunta a ciò, si consideri che, nel caso peculiare di COARGE, il Cliente assume anche la rilevante qualifica di socio del Confidi stesso.

Si comunica, pertanto, che **nel 2018 COARGE non ha registrato reclami da parte della propria clientela.**

Il socio può presentare un reclamo a COARGE per lettera raccomandata A/R per fax o per via telematica all'indirizzo www.coarge.it. COARGE deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, ma solo per particolari tipologie di reclamo, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia o a COARGE.

Genova, 28.1.2019

COARGE, COOPERATIVA ARTIGIANA DI GARANZIA DELLA PROVINCIA DI GENOVA A R.L., con sede legale e direzione generale in Via Bombrini n. 16, 16149 Genova, telefono 010.6467190 , fax 01.6438321 e-mail segreteria@coarge.it sito web www.coarge.it, iscritta nel Registro delle Imprese di Genova al n. 00697510105 REA 208899, Codice Fiscale 00697510105 iscritta all'Albo delle società cooperative al n. 150283.; in attesa del futuro Elenco ex art.112 TUB dedicato ai c.d. Confidi minori, iscritta nella sez. dell'Elenco generale ex art.155 c.4 TUB vecchia stesura al n 26207