

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami Anno 2024

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI
(Provvedimento Banca d'Italia del 06/09/2017 e s.m.i.)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 06/09/2017 e s.m.i. riguardanti le *“Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”* 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.

FIDIMED soc. coop. p.a., quale intermediario finanziario iscritto nell'Elenco speciale ex art. 106 del d.lgs. n. 385/93, svolge prevalentemente 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 FIDIMED, il Cliente assume anche la rilevante qualifica di socio del Confidi stesso.

Si comunica, pertanto, che **nel 2024 FIDIMED ha registrato n.15 reclami da parte della propria clientela.**

Come da classificazione reclami dell'Associazione Bancaria Italiana (A.B.I.), i reclami ricadono nella categoria *“Altre forme di finanziamento”*.

Il socio può presentare un reclamo a FIDIMED, per lettera raccomandata A/R, per via telematica all'indirizzo info@fidimed.eu o all'indirizzo di posta elettronica confidipalermo@legalmail.it. FIDIMED deve rispondere entro 60 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 FIDIMED.

Palermo, 7/1/2025

REGISTRO RECLAMI ANNO 2024										
N.	Data	Azienda	prov	Tipo di contestazione	Area interessata	Prodotto	Data esito	Giorni riscontro	Esito	Nota di riscontro
1	23/01/2024	LABPETROLI DI LABISI ROSARIA	CT	Segnalazione sconfino in CR (da Banca Progetto)	Area contabilità banca partner	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	30/01/2024	7	Accolto	Inviato riscontro con nota prot.1185
2	29/01/2024	SAFRA TRASPORTI S.R.L.	VT	Segnalazione sconfino in CR (da Banca Progetto)	Area contabilità banca partner	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	21/02/2024	23	Accolto	Inviato riscontro con nota prot.2265
3	26/02/2024	TRACOP S.P.A.	VT	Esposto alla Banca d'Italia: Richiesta prima informazione in CR	Risk Management	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	28/02/2024	2	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.2651
4	06/05/2024	PNC DISTRIBUZIONE S.R.L.	CE	Tasso di interesse indeterminato (fisso)	Area Amministrazione finanziamenti	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	03/06/2024	28	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.9996
5	06/05/2024	SA.NA COPERTURE S.R.L.S.	SA	Esposto alla Banca d'Italia - Tasso di interesse oltre la soglia usura (variabile)	Area Amministrazione finanziamenti	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	17/05/2024	11	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.9293
6	09/05/2024	LA DOLCE MELA CTA SRL	CT	Segnalazione sconfino in CR (da Banca Progetto)	Area contabilità banca partner	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	17/05/2024	8	Accolto	Inviato riscontro con nota prot.9251
7	31/05/2024	DIEMMEBI GROUP SRL	MI	Segnalazione sofferenza in CR	Risk Management	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	04/06/2024	4	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.10099 (condivisa con Adv. Buonafede)
8	27/06/2024	CAMERSON GROUP S.R.L.	TO	Nullità fidejussione garante e contratto di finanziamento	Compliance	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	11/07/2024	14	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.12240
9	12/07/2024	D&D INDUSTRIAL SRL	RM	Asserita nullità contratto di finanziamento per tasso oltre soglia usura	Area Amministrazione finanziamenti	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	18/07/2024	6	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.12517
10	04/09/2024	ONETRACK SRL	VE	Richiesta prima informazione in CR	Risk Management	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	05/09/2024	1	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.14028
11	04/10/2024	COREPLAST SRL	PA	Errata segnalazione di accordato in CR	Risk Management	Garanzia	14/10/2024	10	Accolto	Inviato riscontro con nota prot.15886
12	07/10/2024	TRUCK SERVICE S.R.L	BN	Richiesta prima informazione in CR	Risk Management	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	08/10/2024	1	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.15596
13	10/10/2024	MC GROUP SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA	CT	Mancata concessione finanziamento	Area crediti finanziamenti diretti	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	28/10/2024	18	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.16481
14	16/10/2024	K.A.V. SYSTEMS ENGINEERING S.R.L.	CE	Segnalazione sconfino in CR (da Banca Progetto)	Area contabilità banca partner	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	28/10/2024	12	Accolto	Inviato riscontro con nota prot.16483
15	04/11/2024	MACHINE ARTIFICIAL INTELLIGENCE SYSTEM - S.R.L.	RM	Asserita invalidità (parziale) fidejussioni personali a garanzia del contratto di finanziamento	Area legale	Finanziamento Easy Plus (in pool con Banca Progetto)	26/11/2024	22	Non accolto	Inviato riscontro con nota prot.18028

5
10

Accolti (di cui 4 derivanti da errate segnalazioni eseguite da Banca Progetto)
Non accolti