

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami Anno 2025

**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 2025 FIDIMED ha registrato n.21 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, 13/2/2026