



## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2024**

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 15/07/2015

"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

### **PREMESSA**

La cultura di Garanzia Etica è orientata a cogliere ogni esigenza del socio/cliente, durante tutte le fasi del rapporto contrattuale.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni del socio/cliente costituiscono quindi indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti.

### **ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2024**

In conformità con quanto disposto dalle disposizioni relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia con Provvedimento del 15/07/2015, si porta a conoscenza che nel corso dell'anno 2024 è pervenuto un reclamo, correttamente gestito e risolto in quanto il Consorzio ha provveduto a fornire al socio/cliente adeguato riscontro entro il termine previsto dalla normativa.

Tale reclamo è stato correttamente trascritto nell'apposito registro così come previsto nelle procedure interne di Garanzia Etica.