

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Rendiconto reclami 2023

Aggiornato al 31.12.2023

Trasparenza bancaria e finanziaria
Prov. Banca d'Italia 15.02.10
(sostitutivo del Prov. 29.07.09)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 riguardanti la "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente sia redatta e resa pubblica una relazione sull'attività di gestione dei reclami pervenuti all'ente.

Il tema dei reclami in Sviluppo Artigiano è costantemente all'attenzione dell'Alta Direzione e del Consiglio di Amministrazione in quanto elemento fondamentale per eliminare le aree di criticità nel rapporto con il Socio e per cogliere elementi di miglioramento strutturale e di immagine.

La struttura organizzativa, il Regolamento Reclami e la documentazione da rendere disponibile a supporto della clientela, vengono conformati alle normative vigenti secondo le Direttive di settore in essere, mediante adeguamento alle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 12 agosto 2020 applicabili ai nuovi ricorsi presentati all'ABF dal 1 Ottobre 2020 (Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia il 12 agosto 2020 Pubblicate in Gazzetta Ufficiale in data 29 agosto 2020)

Data la rilevanza dei mezzi di tutela della clientela ed i possibili risvolti degli eventuali segni di insoddisfazione dei clienti, viene costantemente sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio, con invito a segnalare alla struttura centrale eventuali criticità o segnali di particolare insoddisfazione.

Viene quindi garantita **la gestione dei reclami siccome affidata ad una specifica funzione aziendale**, con procedure che garantiscano imparzialità di giudizio, anche al fine di evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti interessati dal reclamo.

➤ GLI ELEMENTI ESSENZIALI DI UN RECLAMO sono:

- Dati anagrafici;
- Indicazione dell'impresa di assicurazione o dell'Intermediario di cui si lamenta l'operato;

- Chiara e sintetica descrizione del motivo della lamentela;
- Eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Non sono considerati reclami:

- Le richieste di informazioni e di chiarimenti;
- Le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami garantiscono, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale nei termini fissati dalla normativa, vale a dire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Si segnala che, **alla data del 31 dicembre 2023**, non sono stati presentati reclami a Sviluppo Artigiano.

Non sono pervenute segnalazioni da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012, ovvero non risultano essere stati presentati ricorsi agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF) o promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni come sopra indicato.

RENDICONTO RECLAMI

ANNO	N. reclami
2023	0
<i>di cui</i> Fondati	0
Infondati	0
<i>stato</i> Concluso	0
Aperti	0