

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Rendiconto reclami 2017

Aggiornato al 10.01.2018

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 organizzativo.

Proprio per questi motivi è stato sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio e alla sua soddisfazione.

Le procedure da adottare per la trattazione dei reclami garantiscono, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2017, sono stati presentati numero 4 reclami a Sviluppo Artigiano.

I reclami, peraltro infondati, sono stati chiusi ed inerivano numero 2 richieste di risarcimento per asserita mancata erogazione delle Agevolazioni Regionali per le quali il Consorzio è mero Ente Presentatore, ovvero 1 pretesa restituzione di quote sociali pur in assenza delle disposizioni statutarie suffraganti la richiesta, ovvero 1 richiesta di specificazione dei presunti interessi anatocistici e spese da parte della Banca sommate alla commissioni.

E' seguita adeguata risposta del Responsabile dell'Ufficio Reclami.

Non è pervenuta alcuna segnalazione 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, nè risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni.

RENDICONTO RECLAMI

ANNO	N. reclami
2017	4
<i>di cui</i> Fondati	
Infondati	4
<i>stato</i> Conclusi	4
Aperti	0