

# CONFIDI Sviluppo Artigiano

## Policy trattamento reclami

Aggiornato al 01.10.2020

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

**COPIA CLIENTE**

## Policy sulla trattazione dei reclami della Clientela presso Sviluppo Artigiano

La presente "policy", volta ad informare la Clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce parte del regolamento delle procedure interne adottate al riguardo da Sviluppo Artigiano, anche al fine di ottemperare ai Regolamenti emanati da Banca d'Italia nonché alle disposizioni di vigilanza.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet del Confidi.

Sviluppo Artigiano è da sempre attento alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

E' radicata a tutti i livelli organizzativi, infatti, la convinzione che non può esservi un'autentica crescita, effettiva e duratura, se i processi aziendali non pongono il Cliente al centro della catena di creazione del valore.

Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella Carta dei Valori e nel Codice Etico del Confidi, trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Tenuto conto della particolarità del rapporto posto in essere tra Sviluppo Artigiano ed il Cliente nonché di potenziali complessità delle procedure operative, è sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese anche a causa di malintesi, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla nostra Società per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

In particolare, il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte può rivolgersi alla unità locale di riferimento segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il Cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami del Confidi, con le seguenti modalità:

- > posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Reclami presso Sviluppo Artigiano, via della Pila, 3 30175 - Venezia - Marghera;
- > posta elettronica, all'indirizzo e.mail: [legale@sviluppoartigiano.legalmail.it](mailto:legale@sviluppoartigiano.legalmail.it);
- > consegna diretta presso l'unità locale di riferimento.

La modalità a mezzo pec ovvero la consegna diretta presso gli uffici di Sviluppo Artigiano fornisce immediata conferma al cliente della ricezione del reclamo.

Nell'interesse del Cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del Cliente;
- l'unità locale di riferimento;
- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dal Confidi e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Per comodità del Cliente è allegato al presente regolamento un fac-simile delle lettera di reclamo; si raccomanda, inoltre, di accompagnare la lettera di reclamo con il modulo relativo all'autorizzazione al trattamento dei dati personali (modulo privacy).

Sviluppo Artigiano assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta, entro **60** giorni dalla ricezione, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato.

In particolare, il personale dedito alla gestione dei reclami è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali e di quelle preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare l'imparzialità di analisi e di giudizio degli argomenti dibattuti. Viene garantita altresì costante formazione specifica del personale suddetto.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con rinvio alle note indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito descritti.

Laddove le soluzioni individuate dal Confidi non soddisfino completamente il Cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Al riguardo, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'efficace e soddisfacente interlocuzione con il Confidi volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni e una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la presentazione di un reclamo costituisce buona prassi per adire ai sistemi stessi oltre che presupposto per aderire all'ABF.

Il Confidi aderisce al sistema di risoluzione delle controversie ABF [Arbitro Bancario Finanziario], istituito presso la Banca d'Italia, che giudica limitatamente alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari fornendo un servizio gratuito. L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro (ABF) solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. **Al termine della procedura di reclamo ovvero qualora siano decorsi 60 giorni dal reclamo stesso e non vi sia stata risposta da parte dell'intermediario**, può comunque rivolgersi al giudice, nel rispetto della normativa prevista in tema di mediazione obbligatoria ex Dlgs 4 marzo 2010 n. 28 e successive modificazioni.

Possono ricorrere all'Arbitrato tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

L'ABF è competente solo per le controversie sottoposte dai clienti in tema di operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse quelle relative ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al Titolo VI del D. Lgs. 1 settembre 1993, n.385, T.U.B.

**In particolare possono essere sottoposte all'ABF tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto a cui si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nell'ambito di competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000,00 euro. Sono in ogni caso esclusi i ricorsi inerenti a controversie che non siano conseguenza diretta ed immediata dell'inadempimento lamentato ovvero che siano già sottoposte all'autorità giudiziaria od alla mediazione ovvero ineriscano operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla proposizione del ricorso.**

**Si può ricorrere all'ABF in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa entro 12 mesi dalla data del fallimento stesso.**

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dei citati sistemi di risoluzione delle controversie è possibile visitare il rispettivo sito internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

Sito internet: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>

Recapiti:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5

20123 Milano

Telefono: 02 72424246

Fax: 02 72424472

E-mail: [milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it) (solo per richiesta chiarimenti)

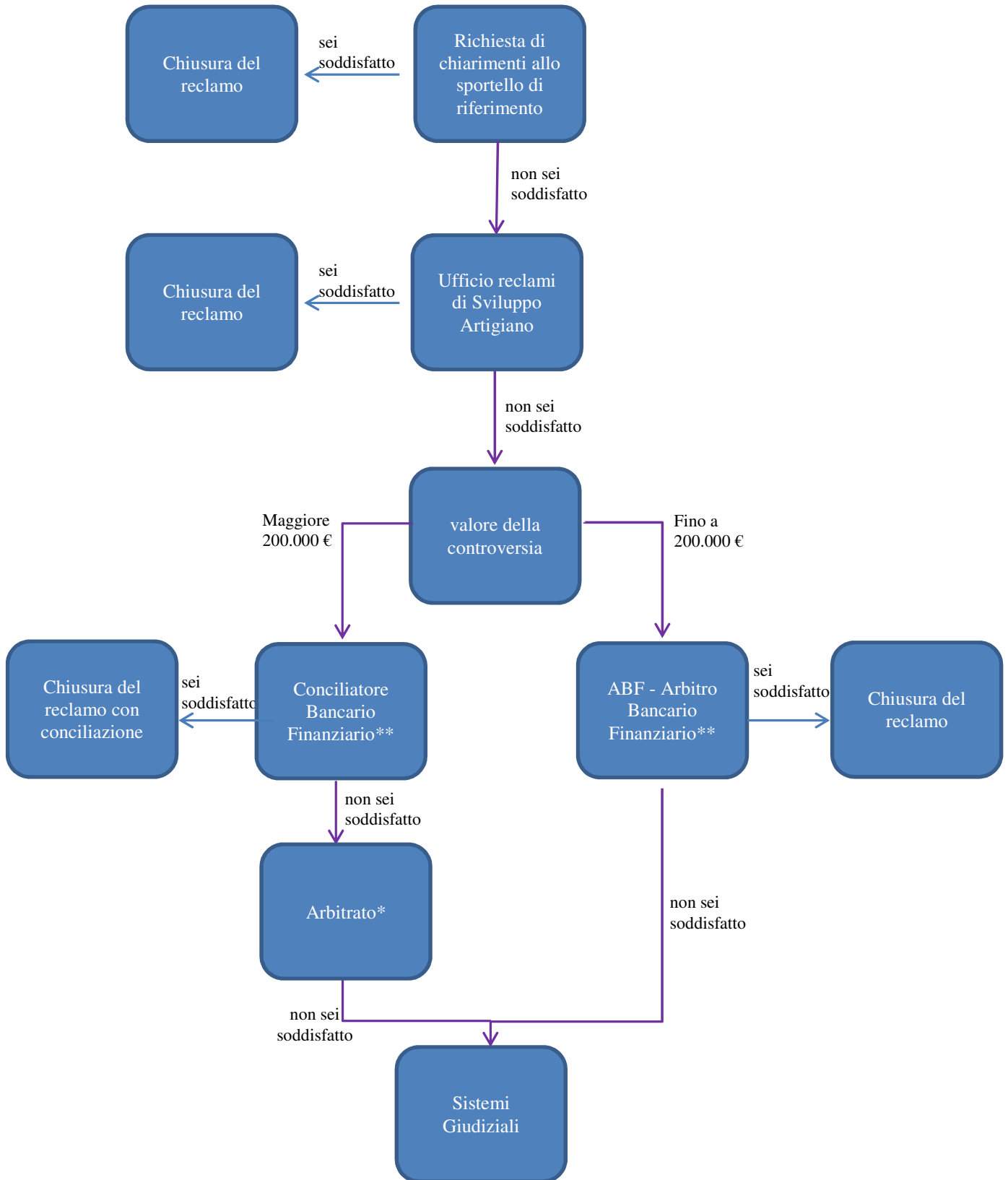
PEC: [milano@pec.bancaditalia.it](mailto:milano@pec.bancaditalia.it) (solo per invio ricorsi)

Sul sito internet di Sviluppo Artigiano <http://www.sviluppoartigiano.it> o su quello della Banca d'Italia <http://www.bancaditalia.it>, inoltre, è possibile scaricare in formato pdf la Guida pratica all'ABF, nel quale è disciplinato il funzionamento del sistema di risoluzione delle controversie specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire tramite l'apposita piattaforma.

Si rende noto che è stato reso attivo il portale dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che consente ai clienti di servizi bancari finanziari di gestire i ricorsi interamente on-line. Le Guide (ABF in Parole Semplici e "Guida all'utilizzo del Portale ABF") ed il "Modulo di Ricorso ABF sono pubblicate sul Sito ABF e sul sito di Sviluppo Artigiano e sono a disposizione dei clienti presso gli uffici territoriali e centrali del Confidi.

Si segnala altresì che l'articolo 27-bis, comma 1-quinquies D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27 come modificato dal D.L. 24 marzo 2012, n. 29 convertito con modificazioni dalla L. 18 maggio 2012, n. 62, prevede che il Prefetto "Ove lo ritenga necessario e motivato, segnala all'Arbitro Bancario e Finanziario [...] specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca/intermediario in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione". Ciò si applica ai rapporti tra banche e clienti nei casi in cui la contestazione alla banca tragga origine dalla mancata erogazione, dal mancato incremento o dalla revoca di un finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente. In questo caso la procedura di ricorso all'ABF è avviata a seguito della segnalazione del prefetto. Il cliente può adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione. In questo caso le procedure ordinarie davanti all'ABF sono derogate e le Disposizioni, di cui al provvedimento del 12 agosto 2020, forniscono le regole speciali previste dalle leggi e quelle rese necessarie da esigenze di coordinamento di quest'ultima con la disciplina generale sull'ABF.

**Iter del Reclamo**  
**Problema relativo ad un servizio**



---

**Modulo tipo per il ricorso all'Ufficio Reclami**

Spett.  
Sviluppo Artigiano  
Ufficio Reclami  
Via della Pila, 3/B  
30175 Venezia – Marghera

Luogo e data .....

**Oggetto: Reclamo in relazione a .....**  
**(descrivere, brevemente, l'oggetto del reclamo)**

Il/La sottoscritto/a .....  
nato/a a ..... il .....  
indirizzo<sup>1</sup> ..... tel. ....  
rappresentate legale della ditta<sup>2</sup> .....  
con sede legale in indirizzo ..... tel. ....  
Titolare di un rapporto presso l'unità locale di .....

Mi sono rivolto allo sportello, sopraindicato, per contestare .....  
*(descrizione dettagliata dell'oggetto del reclamo, delle motivazioni alla base dello stesso, della richiesta formulata)*

senza tuttavia ottenere una risultato soddisfacente.  
Vi invito pertanto ad intervenire al fine di risolvere la questione e provvedere a .....  
*(indicare con precisione le proprie richieste).*

Resto in attesa di una Vostra risposta/riscontro entro e non oltre **60 giorni** dal ricevimento della presente, in mancanza della quale mi riservo ogni diritto e azione nei Vostri confronti.  
Si allega alla presente:  
*(elenco documentazione utile ai fini della decisione)*

Distinti saluti  
firma.....

---

<sup>1</sup>indicare l'ubicazione della ditta (Comune e codice di avviamento postale, Provincia, Via/Piazza e n. civico)

<sup>2</sup>indicare la denominazione sociale, codice fiscale, partita Iva.