

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Rendiconto reclami 2020

Aggiornato al 15.01.2021

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.

La struttura organizzativa ed il Regolamento Reclami e la documentazione da rendere disponibile a supporto della clientela, vengono costantemente conformate alle normative vigenti secondo le Direttive di settore vigenti, da ultimo mediante adeguamento alle nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari 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 in essere ed i possibili risvolti degli eventuali segni di insoddisfazione della clientela, viene sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio ed alla sua soddisfazione e segnali alla struttura centrale competente eventuali criticità.

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 2020, sono stati presentati numero 3 reclami a Sviluppo Artigiano.

In particolare:

azienda	richiesta	Nostre valutazioni	Esito
n. 1	RITENUTA APPLICAZIONE ECCESSIVA DI COMMISSIONI PER PDR E RICHIESTA RESTITUZIONE QUOTE	CORRETTA APPLICAZIONE DI COMMISSIONI COME DA FOGLIO INFORMATIVO E CONTRATTO DI GARANZIA,	chiusura reclamo con regolare pagamento delle commissioni pdr da parte del cliente CHIUSO
n. 2	MANCATA EROGAZIONE CONTRIBUTO 1 836/2019	benestare al versamento della minore somma di 39.600,00 a definitiva chiusura di ogni obbligo	13.7.20 chiusura reclamo con nostro pagamento concordato pagamento CHIUSO
n. 3	asserita mancata collaborazione uffici per richiesta ulteriore erogazione	infondatezza richiesta; si dà atto di possibilità di credito diretto all'azienda senza intervento della banca ostantiva all'operazione	16/04/2020 erogato ulteriore finanziamento e saldate spese pratica dal cliente CHIUSO

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, o risultano essere stati presentati ricorsi agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni come sopra indicato.

RENDICONTO RECLAMI

ANNO	N. reclami
2020	3
<i>di cui</i> Fondati	1
Infondati	2
<i>stato</i> Conclusi	3
Aperti	0