

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Rendiconto reclami 2021

Aggiornato al 10.01.2022

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 costantemente conformate 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 della clientela, viene costantemente sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio, con invito a segnalare alla struttura centrale competente eventuali criticità o segni di particolare insoddisfazione.

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 2021, è stato presentato numero **1** reclamo a Sviluppo Artigiano.

In particolare:

azienda	richiesta	Nostre valutazioni	Esito
n. 1	Eccezioni di mancato rispetto dei termini attesi per il rinnovo fidi ed arbitraria scelta della durata di rinnovo dei rapporti con effetti sul commissionale.	I termini di durata di 18 mesi in luogo dei 12 indicati dall'azienda erano stati concordati con le Banche e rappresentavano comunque un vantaggio per il socio in ossequio alle agevolazioni proposte dal Governo in sede di emergenza COVID.	chiusura concordata del reclamo in data 18.10.2021

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	
2021	1	
<i>di cui</i>	Fondati	0
	Infondati	1
<i>stato</i>	Concluso	1
	Aperti	0