



POLICY
Gestione dei Reclami

Confidare pone al centro della propria attività la relazione con i Soci, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nella correttezza del Confidi preservandone il buon nome.

Tale attenzione trova espressione nell'ideazione dei prodotti e dei servizi, nel miglioramento continuo della loro qualità e convenienza, assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità della gamma di offerta o delle modalità di vendita. Infatti, è possibile che talvolta, nonostante l'impegno profuso, le aspettative del socio risultino disattese, generando insoddisfazione. In questi casi, l'ascolto delle ragioni del Socio e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

Il Confidi, per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, ne attribuisce la responsabilità all' Ufficio Reclami, il quale è responsabile anche della gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori. Tale Ufficio è indipendente dalle Strutture commerciali, così che sia garantita l'imparzialità di giudizio al fine di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i potenziali conflitti di interesse con il reclamante e con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo. In ogni caso, dev'essere assicurato l'equo trattamento dei reclamanti.

L'Ufficio Reclami è dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte sollecite ed esaurive. In particolare, Il Confidi adotta una procedura per la trattazione dei reclami – tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami stessi - conforme alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia in materia di trasparenza bancaria.

Detta procedura formalizza, tra l'altro, le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre Strutture aziendali interessate alla gestione della lamentela. Infatti, poiché in tutti i livelli organizzativi del Confidi è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura del Confidi è perseguibile solo se i processi aziendali riservano ai soci adeguati attenzione e supporto, tutte le Funzioni aziendali collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

Le informazioni derivanti dalla gestione dei reclami possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nelle attività aziendali; pertanto, esse sono utilizzate da tutte le Funzioni aziendali per migliorare nel continuo i processi operativi, la gamma di offerta, le modalità di vendita e la relazione con i Soci.

L'Ufficio Reclami è tenuto a predisporre il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, per la pubblicazione dello stesso da parte del Confidi sul proprio sito internet. La Funzione di Conformità assicura un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, relazionando almeno una volta all'anno sia sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti – avendo riguardo allo stato di lavorazione, al rispetto dei tempi e ai necessari approfondimenti qualitativi per le tematiche ricorrenti o rilevanti - sia sulla adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, suggerendo eventuali correzioni.

L'Internal Audit, nello svolgimento delle proprie attività di controllo, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte dei soggetti a diverso titolo coinvolti. Inoltre, l'Internal Audit esamina i reclami ricevuti al fine di accertare eventuali potenziali segnali di criticità dei singoli processi, verifica i controlli di primo e secondo livello attuati e i flussi informativi prodotti.

La presente Policy è resa disponibile ai dipendenti e collaboratori secondo le modalità indicate nel regolamento del processo reclami e viene aggiornata all'occorrenza.