
CONFIDARE S.C.p.A. - Intermediario finanziario vigilato iscritto all'Albo - è un Confidi, indipendente ed autonomo, al servizio di tutte le micro, Piccole e Medie Imprese. Ha radici territoriali ed associative piemontesi ed è attivo a livello nazionale.

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2018

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche

PREMESSA

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei Soci costituiscono quindi indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2018 all'Ufficio Reclami, a cui è affidata la risoluzione delle controversie con i Soci.

Alla presentazione del reclamo seguono infatti da parte delle funzioni coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto e porre in essere gli eventuali correttivi, con l'obiettivo principale di ristabilire un rapporto di fiducia con il Socio insoddisfatto.

Il riscontro deve essere fornito nei tempi previsti dalla vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo (comportamentale, aspetti tecnici, aspetti temporali, aspetti commerciali, ecc.) da parte del Socio o delle parti interessate.

La parte interessata può inoltrare il reclamo per via telefonica, via fax, via lettera, tramite posta elettronica o di persona.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL CORSO DEL 2018

Nel corso del 2018 sono state gestite dall'Ufficio Reclami n. 31 pratiche di cui 22 provenienti da soci ex Cogart CNA Piemonte.

La causa principale di reclamo verificatosi nell'anno 2018 ha riguardato la richiesta di rimborso azioni presentata dai soci ex Cogart CNA Piemonte lamentando la mancata restituzione delle azioni e la decurtazione del valore nominale delle stesse, quest'ultima effettuata, nel mese di Luglio 2018, da Cogart CNA Piemonte per la copertura delle perdite consuntivate fino al 30.06.2018.

Sono stati accolti n. 4 reclami dei 31 presentati nel corso dell'anno, n. 13 sono stati parzialmente accolti, n. 11 respinti, n. 3 reclami sono in lavorazione di cui uno (ex pratica Cogart CNA Piemonte) siamo tutt'ora in attesa del riscontro dall'ABF.

Per n. 14 reclami siamo stati contattati dagli Studi Legali.

Per nessuno dei reclami pervenuti si è determinato un onere economico a carico del Confidi.

CONFIDARE S.C.p.A. - Intermediario finanziario vigilato iscritto all'Albo - è un Confidi, indipendente ed autonomo, al servizio di tutte le micro, Piccole e Medie Imprese. Ha radici territoriali ed associative piemontesi ed è attivo a livello nazionale.

| | |
|----------------------|----|
| accolti | 4 |
| parzialmente accolti | 13 |
| respinti | 11 |
| in lavorazione | 3 |

RECLAMI GESTITI NEL 2018 SUDDIVISI PER MOTIVAZIONE

78 % RESTITUZIONE AZIONI

6% RICHIESTA MOTIVAZIONE DIFFERENZA IMPORTO RIMBORSO AZIONI

16% ALTRO



MODALITA' DI RICEZIONE N. 31 RECLAMI

FAX: 0, LETTERA: 2 (raccomandate)

EMAIL, PEC: 29

Nel 2018, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 7 giorni lavorativi.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Ad oggi è stato presentato presso l'ABF n.1 ricorso (da socio ex Cogart):

Pratica: LE TENTAZIONI DI LA ROSA GIOVANNI E C. SNC

Siamo in attesa di riscontro, a seguito invio di nostra risposta.

Torino, lì 31 Dicembre 2018