

---

**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 2019

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 2019 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 2019

Nel corso del 2019 sono state aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di CONFIDARE S.c.p.A. n. 3 pratiche.

Le cause di reclamo per n.2 pratiche hanno riguardato rispettivamente:

- 1) restituzione costi istruttoria per pratica non presentata.
- 2) rimborso del costo annuo garanzia erroneamente addebitato dall'Istituto bancario su affidamento a breve termine a revoca, non più in essere.

E' stato parzialmente accolto il primo ed accolto il secondo.

Il terzo reclamo ha riguardato lamentele afferenti l'entità complessiva degli importi addebitati e specificati sulle delibere di concessione della garanzia. Il reclamo è stato inoltrato decorso il termine di 5 giorni dalla comunicazione inviata dall'Area Fidi di ammissione alla garanzia; termine entro il quale il socio/cliente può esercitare il diritto di rigettare la proposta contrattuale.

Questo terzo reclamo non è stato accolto.

Per nessuno si è determinato 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.**

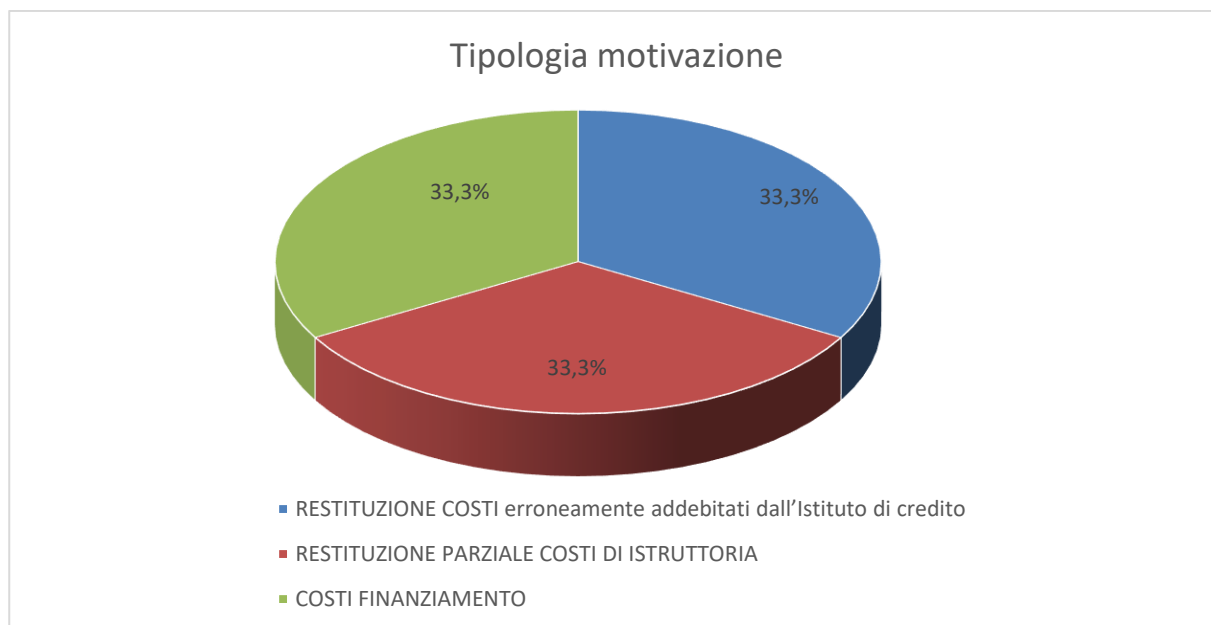
ESITO ESAME RECLAMO	NUMERO	MOTIVAZIONE
accolti	1	restituzione costi erroneamente addebitati dall'Istituto di credito
parzialmente accolti	1	restituzione parziale costi di istruttoria
respinti	1	costi finanziamento

### RECLAMI GESTITI NEL 2019 SUDDIVISI PER MOTIVAZIONE

33,3% RESTITUZIONE COSTI erroneamente addebitati dall'Istituto di credito

33,3% RESTITUZIONE PARZIALE COSTI DI ISTRUTTORIA

33,3% COSTI FINANZIAMENTO



### MODALITA' DI RICEZIONE N. 3 RECLAMI

FAX: 0, LETTERA: 0 (raccomandata)

EMAIL, PEC: 3

Nel 2019, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 7 giorni lavorativi.

### RICORSI PRESSO ABF PERVENUTI NEL CORSO DEL 2019

Nel corso dell'anno 2019 è stato inoltrato un ricorso presso l'ABF, al momento in attesa di definizione.

### ESPOSTI PRESSO B.I. PERVENUTI NEL CORSO DEL 2019

Nel corso dell'anno 2019 è stato inoltrato un esposto a Banca d'Italia, al momento in attesa di definizione.

Torino, lì 31 Dicembre 2019