

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2023

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 2023 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 (60 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta) che è stata rivista a seguito dell'entrata in vigore del provvedimento della Banca D'Italia del 19.03.2019.

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 in forma scritta, mediante:

- Posta ordinaria, raccomandata a/r consegna manuale, posta elettronica, posta elettronica certificata e fax.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL CORSO DEL 2023

Nel corso del 2023 sono state aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di CONFIDARE S.c.p.A. n. 3 pratiche.

Le cause di reclamo hanno riguardato rispettivamente:

- ❖ Per n.1 reclamo: inadempienza contrattuale relativa al "contratto di servizio per la cessione di crediti d'imposta/bonus fiscali ex artt.119 e 121 – decreto Rilancio (respinto);
- ❖ per n.1 reclamo: restituzione delle spese legate al pagamento delle rate di un credito diretto (accolto);
- ❖ per n. 1 reclamo: rettifica dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi per difetto di legittimità formale e sostanziale (respinto).

Si è determinato onere economico a carico del Confidi pari ad € 16,00.



Sede Legale:

Via XX Settembre, 41
10121 Torino

Tel. 011.5175640
Fax 011.5178019

www.confidare.it
info@confidare.it

P.IVA 09331900010
C.F./R.I.Torino 80093390013

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2023:

ESITO ESAME RECLAMO	NUMERO	MOTIVAZIONE
respinto	1	Inadempienza contrattuale relativa al "contratto di servizio per la cessione di crediti d'imposta/bonus fiscali ex artt.119 e 121 – decreto Rilancio
accolto	1	Restituzione delle spese legate al pagamento delle rate di un credito diretto
respinto	1	Rettifica dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi per difetto di legittimità formale e sostanziale

LE MOTIVAZIONI PRINCIPALI POSTE ALLA BASE DEI RECLAMI PRESENTATI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO IN ESAME SONO RIFERIBILI AI SEGUENTI AMBITI:

- ❖ **33,3%** Inadempienza contrattuale relativa al "contratto di servizio per la cessione di crediti d'imposta/bonus fiscali ex artt.119 e 121 – decreto Rilancio (respinto);
- ❖ **33,3%** Restituzione delle spese legate al pagamento delle rate di un credito diretto (accolto);
- ❖ **33,3%** Rettifica dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi per difetto di legittimità formale e sostanziale (respinto).



Sede Legale:

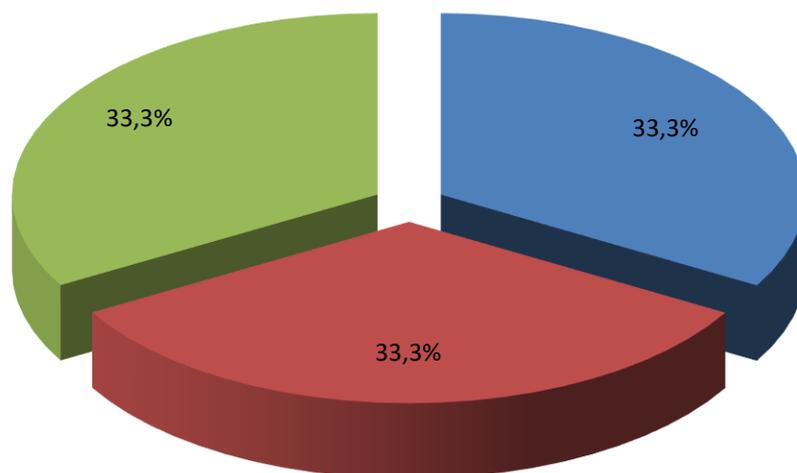
Via XX Settembre, 41
10121 Torino

Tel. 011.5175640
Fax 011.5178019

www.confidare.it
info@confidare.it

P.IVA 09331900010
C.F./R.I.Torino 80093390013

Tipologia motivazione



- Inadempienza contrattuale relativa al "contratto di servizio per la cessione di crediti d'imposta/bonus fiscali ex artt.119 e 121 – decreto Rilancio
- Restituzione delle spese legate al pagamento delle rate di un credito diretto
- Rettifica dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi per difetto di legittimità formale e sostanziale

MODALITA' DI RICEZIONE N. 3 RECLAMI

I reclami sono pervenuti con PEC.

Nel 2023, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 30 giorni lavorativi.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso dell'anno 2023, non risulta che siano stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

ESPOSTI PRESSO BANCA D'ITALIA

Nel corso dell'anno 2023 è stato inoltrato un esposto a Banca d'Italia relativo a una errata classificazione di Status nella Centrale dei Rischi.

Torino, lì 31 Dicembre 2023



Sede Legale:

Via XX Settembre, 41
10121 Torino

Tel. 011.5175640
Fax 011.5178019

www.confidare.it
info@confidare.it

P.IVA 09331900010
C.F./R.I.Torino 80093390013