

---

**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 2020

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 2020 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) 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 2020

Nel corso del 2020 sono state aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di CONFIDARE S.c.p.A. n. 8 pratiche.

Le cause di reclamo hanno riguardato rispettivamente:

- ❖ per n. 1 reclami la restituzione costi istruttoria per pratica non presentata (accolto);
- ❖ per n.3 reclami la restituzione spese di istruttoria per diniego organo deliberante (respinti);
- ❖ per n.2 reclami l'errata interpretazione del concetto di gratuità della Moratoria Emergenza COVID-19. Decreto CUTA ITALIA – G.U.17.03.2020 (respinti);
- ❖ per n.1 reclami i costi eccessivi inerenti ad una nuova iscrizione per cambio P.I. (respinto);
- ❖ per n.1 reclami l'esclusione alle Misure di sostegno per le imprese di cui al D.L. 23 dell'8.04.2020 di un'azienda che precedentemente aveva richiesto una operazione di allungamento su un finanziamento contro garantito da MCC (respinto).

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.**

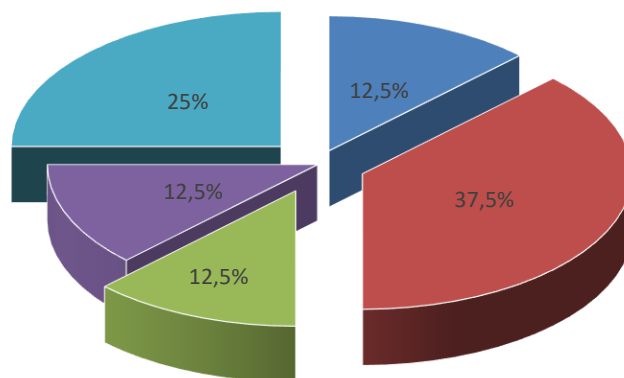
Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2020:

ESITO ESAME RECLAMO	NUMERO	MOTIVAZIONE
respinto	1	OPERAZIONE DI ALLUNGAMENTO DELLA GARANZIA CON CONSEGUENTE ESCLUSIONE DALL'ACCESSO ALLE MISURE DI SOSTEGNO PER LE IMPRESE DI CUI AL D.L. 23 DELL'8.4.2020
respinti	3	RESTITUZIONE SPESE DI ISTRUTTORIA PER DINIEGO ORGANO DELIBERANTE
accolto	1	RESTITUZIONE SPESE DI ISTRUTTORIA PER MANCATA ISTRUZIONE PRATICA
respinto	1	COSTI PER NUOVA ISCRIZIONE PER CAMBIO P.I.
respinti	2	MORATORIE EMERGENZA COVID (DL 17 marzo 2020 n.18)

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

- 12,5% OPERAZIONE DI ALLUNGAMENTO DELLA GARANZIA CON CONSEGUENTE ESCLUSIONE DALL'ACCESSO ALLE MISURE DI SOSTEGNO PER LE IMPRESE DI CUI AL D.L. 23 DELL'8.4.2020
- 37,5% RESTITUZIONE SPESE DI ISTRUTTORIA PER DINIEGO ORGANO DELIBERANTE
- 12,5% RESTITUZIONE SPESE DI ISTRUTTORIA PER MANCATA ISTRUZIONE PRATICA
- 12,5% COSTI PER NUOVA ISCRIZIONE PER CAMBIO P.I.
- 25% MORATORIE EMERGENZA COVID (DL 17 marzo 2020 n.18)

Tipologia motivazione



- RESTITUZIONE SPESE DI ISTRUTTORIA PER MANCATA ISTRUZIONE PRATICA
- RESTITUZIONE SPESE DI ISTRUTTORIA PER DINIEGO ORGANO DELIBERANTE
- OPERAZIONE DI ALLUNGAMENTO DELLA GARANZIA CON CONSEGUENTE ESCLUSIONE DALL'ACCESSO ALLE MISURE DI SOSTEGNO PER LE IMPRESE DI CUI AL D.L. 23 DELL'8.4.2020
- COSTI PER NUOVA ISCRIZIONE PER CAMBIO P.I.
- MORATORIE EMERGENZA COVID (DL 17 marzo 2020 n.18)



sito internet: [www.confidare.it](http://www.confidare.it)

@: [info@confidare.it](mailto:info@confidare.it)

**SEDE LEGALE e  
SEDE CENTRALE NAZIONALE**  
Via dell'Arcivescovado, 1  
10121 TORINO  
Tel. 011.5175640  
Codice ABI 19505  
P.Iva 09331900010

**FILIALI, UFFICI, RECAPITI:**  
Torino, Milano, Roma, Novara,  
Alessandria, Asti, Napoli,  
Biella, Vercelli, Gravellona Toce,  
Tortona, Savona, Fossano, Ciriè,  
Pinerolo, Rivarolo Canavese  
Iscr. Albo Coop. A114274  
C.F./R.I. Torino 80093390013

---

**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.**

---

#### **MODALITA' DI RICEZIONE N. 8 RECLAMI**

N. 3 reclami sono pervenuti tramite e-mail; n.5 reclami sono pervenuti con PEC.

Nel 2020, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 15 giorni lavorativi.

#### **RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Nel corso dell'anno 2020, non risulta che siano stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

#### **ESPOSTI PRESSO BANCA D'ITALIA**

Nel corso dell'anno 2020 è stato inoltrato un esposto a Banca d'Italia, al momento in attesa di definizione.

Torino, lì 31 Dicembre 2020