

---

**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 2021**

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 2021 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 2021**

Nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 non è pervenuto al Confidi alcun reclamo.

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

Nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 nessun ricorso presso l'ABF risulta essere stato fatto dai Soci.

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

Nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 nessun esposto risulta essere stato fatto dai Soci.

Torino, lì 31 Dicembre 2021