
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 2022

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 2022 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 2022

Nel corso del 2022 sono state aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di CONFIDARE S.c.p.A. n. 2 pratiche.

Le cause di reclamo hanno riguardato rispettivamente:

- ❖ per n. 1 reclamo: la mancata erogazione del finanziamento richiesto causa omessa produzione di documentazione rilevante (DURC) e a seguire, presentazione della richiesta di rinuncia alla domanda di finanziamento da parte del socio (respinto);
- ❖ per n.1 reclamo: l'inadempimento dell'attività di mediazione creditizia riferita alla cessione dei crediti d'imposta/Bonus fiscali 110% (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 2022:

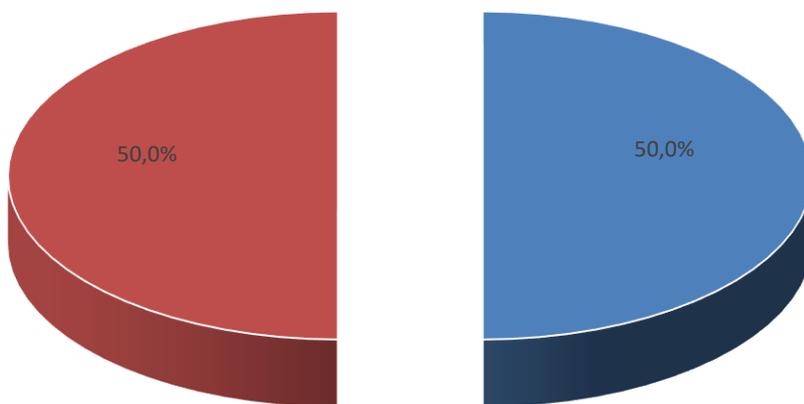
ESITO ESAME RECLAMO	NUMERO	MOTIVAZIONE
respinto	1	Mancata erogazione del finanziamento richiesto causa omessa produzione di documentazione rilevante (DURC) e a seguire, presentazione della richiesta di rinuncia alla domanda di finanziamento da parte del socio
respinto	1	L'inadempimento dell'attività di mediazione creditizia riferita alla cessione dei crediti d'imposta/Bonus fiscali 110%

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

50% Mancata erogazione del finanziamento richiesto causa omessa produzione di documentazione rilevante (DURC) e a seguire, presentazione della richiesta di rinuncia alla domanda di finanziamento da parte del socio;

50% L'inadempimento dell'attività di mediazione creditizia riferita alla cessione dei crediti d'imposta/Bonus fiscali 110%.

Tipologia motivazione



- Mancata erogazione del finanziamento richiesto causa omessa produzione di documentazione rilevante (DURC) e a seguire, presentazione della richiesta di rinuncia alla domanda di finanziamento da parte del socio
- L'inadempimento dell'attività di mediazione creditizia riferita alla cessione dei crediti d'imposta/Bonus fiscali 110%.

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. 2 RECLAMI

N. 1 reclamo è pervenuto tramite e-mail; n.1 reclamo è pervenuto con PEC.

Nel 2022, infine, il timing medio di risposta per l'evasione dei reclami è stato di 16 giorni lavorativi.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso dell'anno 2022, non risulta che siano stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

ESPOSTI PRESSO BANCA D'ITALIA

Nel corso dell'anno 2022 nessun esposto risulta essere stato fatto dai soci.

Torino, lì 31 Dicembre 2022