

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2025

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 2025 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 2025

Nel corso del 2025 sono state aperte e gestite dall'Ufficio Reclami di CONFIDARE S.C.p.A. n. 3 pratiche.

Le cause del reclamo hanno riguardato:

- Contestazioni ricevute da CDP per l'asserita carenza di documentazione necessaria al completamento del processo di cessione dei crediti d'imposta a CDP (cassa depositi e prestiti)
- Contestazione omesso preavviso segnalazione in SIC (CRIF) e contestuale richiesta di cancellazione delle relative segnalazioni.

Non si è determinato onere economico a carico del Confidi.



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 pervenuti e gestiti nell'anno 2025:

| ESITO ESAME RECLAMO | NUMERO | MOTIVAZIONE |
|---------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| respinto | 1 | Contestazioni in ordine all'asserita mancanza di documentazione per il completamento del processo di cessione dei crediti d'imposta a Cassa Depositi e Prestiti. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che successivamente all'entrata in vigore del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77 si sono susseguite modifiche legislative che hanno introdotto, talvolta anche retroattivamente, adempimenti documentali a carico delle PMI, non previsti al momento della sottoscrizione da parte delle aziende del contratto di cessione. |
| respinto | 2 | Contestazione omesso preavviso segnalazione in SIC (CRIF) e contestuale richiesta di cancellazione delle relative segnalazioni. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che CONFIDARE ha sempre provveduto puntualmente a comunicare tutti gli avvisi previsti dalla disciplina di settore, inoltrandoli all'indirizzo di residenza comunicato dalla stessa reclamante in sede di sottoscrizione del contratto di fideiussione personale che, successivamente, non è mai stato oggetto di comunicazione di variazione da parte della stessa reclamante. |
| accolto | 3 | Contestazione omesso preavviso segnalazione in SIC (CRIF) e contestuale richiesta di cancellazione delle relative segnalazioni. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che, ferma restando l'incontestabilità del presupposto sostanziale della segnalazione (l'impresa versava in condizione di grave e reiterato ritardo nei pagamenti) e considerato che il reclamante era stato puntualmente e tempestivamente raggiunto dal preavviso di segnalazione in Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, CONFIDARE riconosceva di non aver specificatamente preavvisato il reclamante dell'imminente segnalazione presso altro e diverso SIC. |

LA MOTIVAZIONE POSTA ALLA BASE DEL RECLAMO PRESENTATO DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ANNO IN ESAME È RIFERIBILE AL SEGUENTE AMBITO:

- ❖ **33%** Contestazioni in ordine all'asserita mancanza di documentazione per il completamento del processo di cessione dei crediti d'imposta a Cassa Depositi e Prestiti. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che successivamente all'entrata in vigore del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77 si sono susseguite modifiche legislative che hanno introdotto, talvolta anche retroattivamente, adempimenti documentali a carico delle PMI, non previsti al momento della sottoscrizione da parte delle aziende del contratto di cessione. (respinto).
- ❖ **34%** Contestazione omesso preavviso segnalazione in SIC (CRIF) e contestuale richiesta di cancellazione delle relative segnalazioni. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che CONFIDARE ha sempre provveduto puntualmente a comunicare tutti gli avvisi previsti dalla disciplina di settore, inoltrandoli all'indirizzo di residenza comunicato dalla stessa reclamante in sede di sottoscrizione del contratto di fideiussione personale che, successivamente, non è mai stato oggetto di comunicazione di variazione da parte della stessa reclamante. (respinto).
- ❖ **33%** Contestazione omesso preavviso segnalazione in SIC (CRIF) e contestuale richiesta di cancellazione delle relative segnalazioni. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che, ferma restando l'incontestabilità del presupposto sostanziale della segnalazione (l'impresa versava in condizione di grave e reiterato ritardo nei pagamenti) e considerato che il reclamante era stato puntualmente e tempestivamente raggiunto dal preavviso di segnalazione in Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, CONFIDARE riconosceva di non aver specificatamente preavvisato il reclamante dell'imminente segnalazione presso altro e diverso SIC. (accolto).



Sede Legale:

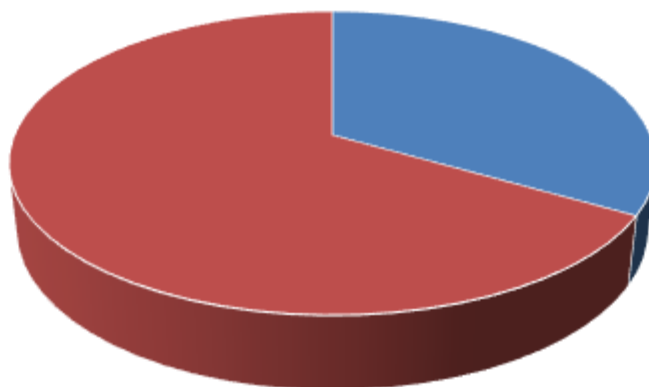
Via XX Settembre, 41
10121 Torino

Tel. 011.5175640
Fax 011.5178019

www.confidare.it
info@confidare.it

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

Tipologia motivazione



- Contestazioni in ordine all'asserita mancanza di documentazione per il completamento del processo di cessione dei crediti d'imposta a Cassa Depositi e Prestiti
- Contestazione omesso preavviso segnalazione in SIC (CRIF) e contestuale richiesta di cancellazione delle relative segnalazioni.

MODALITA' DI RICEZIONE N. 3 RECLAMI

I reclami sono pervenuti con PEC.

Nel 2025, infine, il timing di risposta per l'evasione del reclamo è stato in media di 17 giorni lavorativi.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso dell'anno 2025, non risulta che siano stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

ESPOSTI PRESSO BANCA D'ITALIA

Nel corso dell'anno 2025 non risulta che siano stati inoltrati esposti a Banca d'Italia

Torino, li 31 Dicembre 2025



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