

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Policy trattamento reclami

Aggiornato al 31.01.2017

Trasparenza bancaria e finanziaria
Prov. Banca d'Italia 15.02.10
(sostitutivo del Prov. 29.07.09)

COPIA CLIENTE

Policy sulla trattazione dei reclami della Clientela presso Sviluppo Artigiano

La presente "policy", volta ad informare la Clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce parte del regolamento delle procedure interne adottate al riguardo da Sviluppo Artigiano, anche al fine di ottemperare ai Regolamenti emanati da Banca d'Italia nonché alle disposizioni di vigilanza.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet del Confidi.

Sviluppo Artigiano è da sempre attento alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

E' radicata a tutti i livelli organizzativi, infatti, la convinzione che non può esservi un'autentica crescita, effettiva e duratura, se i processi aziendali non pongono il Cliente al centro della catena di creazione del valore.

Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella Carta dei Valori e nel Codice Etico del Confidi, trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Tenuto conto della particolarità del rapporto posto in essere tra Sviluppo Artigiano ed il Cliente nonché di potenziali complessità delle procedure operative, è sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese anche a causa di malintesi, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla nostra Società per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

In particolare, il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte può rivolgersi alla unità locale di riferimento segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il Cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami del Confidi, con le seguenti modalità:

- > posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Reclami presso Sviluppo Artigiano, via della Pila, 3 30175 - Venezia - Marghera;
- > posta elettronica, all'indirizzo e.mail: legale@sviluppoartigiano.legalmail.it;
- > fax, al numero 0415381863
- > consegna diretta presso l'unità locale di riferimento.

Nell'interesse del Cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del Cliente;
- l'unità locale di riferimento;
- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dal Confidi e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Per comodità del Cliente è allegato al presente regolamento un fac-simile delle lettera di reclamo; si raccomanda, inoltre, di accompagnare la lettera di reclamo con il modulo relativo all'autorizzazione al trattamento dei dati personali (modulo privacy).

Sviluppo Artigiano assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta, entro trenta giorni dalla ricezione, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato.

In particolare, il personale dedito alla gestione dei reclami è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare l'imparzialità di analisi e di giudizio degli argomenti dibattuti.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito descritti.

Laddove le soluzioni individuate dal Confidi non soddisfino completamente il Cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Al riguardo, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'efficace e soddisfacente interlocuzione con il Confidi volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni e una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la presentazione di un reclamo costituisce buona prassi per adire ai sistemi stessi.

Il Confidi aderisce al sistema di risoluzione delle controversie ABF [Arbitro Bancario Finanziario], istituito presso la Banca d'Italia, che giudica limitatamente alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari fornendo un servizio gratuito. L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice, nel rispetto della normativa prevista in tema di mediazione obbligatoria ex dlgs 4 marzo 2010 n. 28 e successive modificazioni.

Possono ricorrere all'Arbitrato tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dei citati sistemi di risoluzione delle controversie è possibile visitare il rispettivo sito internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

Sito internet: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>

Recapiti:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5

20123 Milano

Telefono: 02 72424246

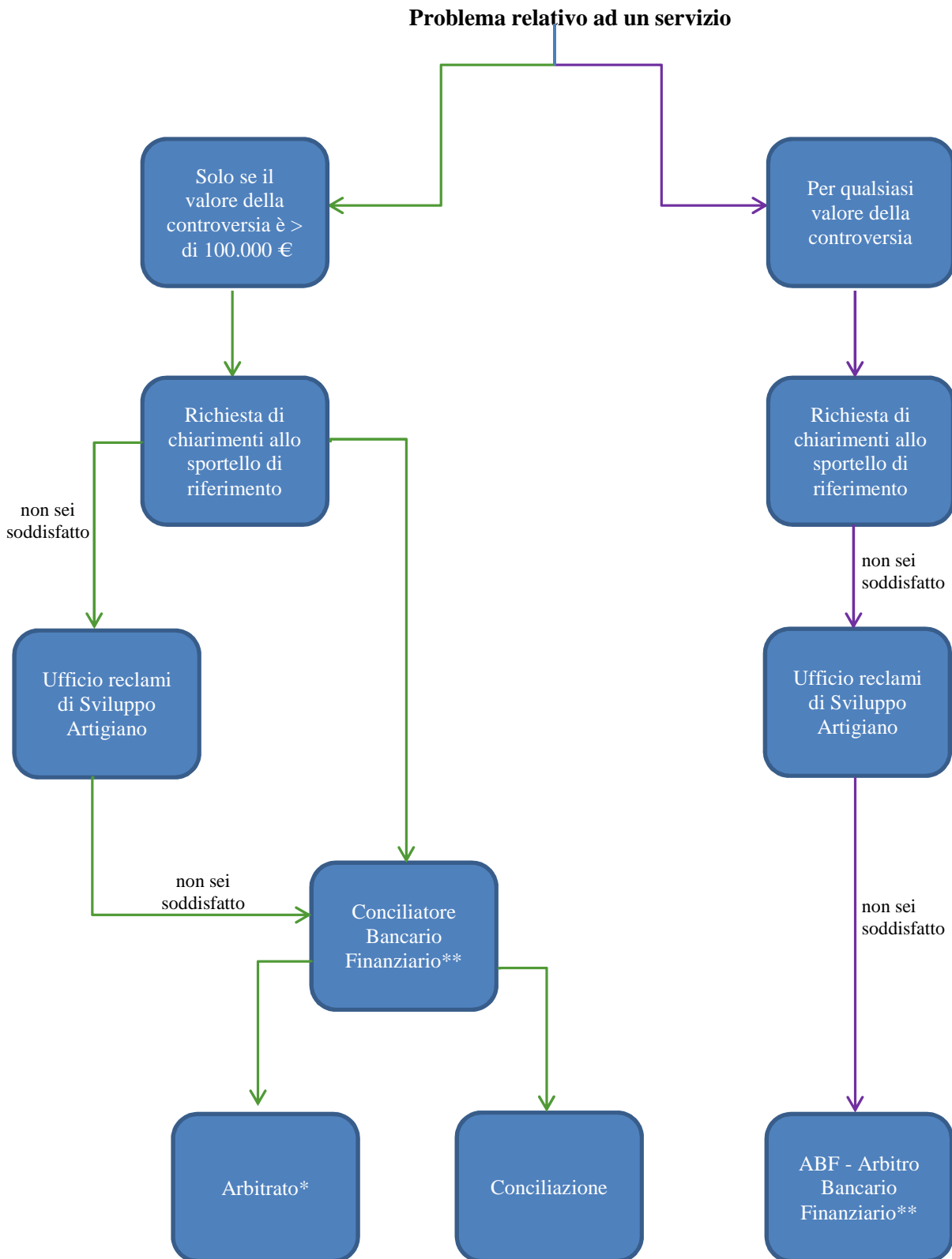
Fax: 02 72424472

E-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti)

PEC: milano@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Sul sito internet di Sviluppo Artigiano <http://www.sviluppoartigiano.it> o su quello della Banca d'Italia <http://www.bancaditalia.it>, inoltre, è possibile scaricare in formato pdf la Guida pratica all'ABF, nel quale è disciplinato il funzionamento del sistema di risoluzione delle controversie specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.

Iter del Reclamo



* Solo se il contratto relativo al servizio prevede il ricorso ad un arbitro

** O altri organismi iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia

Modulo tipo per il ricorso all'Ufficio Reclami

Spett.
Sviluppo Artigiano
Ufficio Reclami
Via della Pila, 3/B
30175 Venezia – Marghera

Luogo e data

Oggetto: Reclamo in relazione a
(descrivere, brevemente, l'oggetto del reclamo)

Il/La sottoscritto/a

nato/a a il

indirizzo²..... tel.

.....

rappresentate legale della ditta³

con sede legale in indirizzo

..... tel.

Titolare di un rapporto presso l'unità locale di

Mi sono rivolto allo sportello, sopraindicato, per contestare
(descrizione dettagliata dell'oggetto del reclamo, delle motivazioni alla base dello stesso, della richiesta formulata)

senza tuttavia ottenere una risultato soddisfacente.

Vi invito pertanto ad intervenire al fine di risolvere la questione e provvedere a
(indicare con precisione le proprie richieste).

Resto in attesa di una Vostra risposta/riscontro entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente, in mancanza della quale mi riservo ogni diritto e azione nei Vostri confronti.

Si allega alla presente:

(elenco documentazione utile ai fini della decisione)

Distinti saluti

firma.....

²indicare l'ubicazione della ditta (Comune e codice di avviamento postale, Provincia, Via/Piazza e n. civico)

³indicare la denominazione sociale, codice fiscale, partita Iva.

Modulo Privacy

Oggetto: Informativa ai sensi dell'art. 13 d.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e art. 5 del codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie,

OPERAZIONI DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E RELATIVE FINALITA'

Gentile Cliente, con la presente desideriamo informarLa che per ottenere l'adesione al nostro confidi e/o la concessione di garanzia, utilizzeremo alcuni dati personali che La riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Senza questi dati, che servono a SVILUPPO ARTIGIANO per valutare la Sua affidabilità, potrebbe non esserLe accordata la richiesta di adesione/garanzia.

La Società ha scopo prevalentemente mutualistico, non ha fini di lucro e ha per oggetto lo svolgimento dell'attività di concessione di garanzie, al fine di agevolare l'accesso al credito bancario e parabancario e il reperimento del capitale di rischio in favore dei propri Soci e dei soci dei confidi aderenti alla Società. SVILUPPO ARTIGIANO svolge anche ogni altro servizio connesso o strumentale a tale attività.

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra società e in particolare per esigenze preliminari alla stipulazione di un contratto anche attraverso tecniche o sistemi automatizzati di *credit-scoring* come il modello di valutazione del rischio proprio di SVILUPPO ARTIGIANO definito "*ranking*"; per effettuare valutazioni sulla base dei dati ricevuti al fine dell'accettazione della Sua richiesta di adesione e/o del rilascio della garanzia richiesta; per valutare la situazione finanziaria ed il merito creditizio degli interessati o, comunque, la loro affidabilità e puntualità nei pagamenti; per la prestazione dei servizi strumentali e/o connessi all'esercizio dell'attività di garanzia; per assolvere gli obblighi di legge pertinenti alla sua richiesta di adesione e/o rilascio di garanzia.

ACCESSO/CONSERVAZIONE AI DATI

In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto della citata legge.

L'attività di garanzia alle imprese svolta da SVILUPPO ARTIGIANO richiede per sua natura, la comunicazione di alcuni dati personali dell'Interessato, agli enti pubblici e privati che approntano le controgaranzie, nonché a banche e intermediari finanziari con cui SVILUPPO ARTIGIANO conclude le convenzioni occorrenti al rilascio dei finanziamenti per i propri Clienti.

Ai fini della instaurazione e della regolare gestione e controllo del rapporto di finanziamento che SVILUPPO ARTIGIANO contribuisce a garantire con gli enti erogatori, SVILUPPO ARTIGIANO può rivolgersi anche a soggetti terzi per l'effettuazione di elaborazioni dei dati personali dell'Interessato nonché per il monitoraggio dell'intero rapporto contrattuale concernente il finanziamento tra i propri Clienti e la banca o l'istituto convenzionato. La comunicazione dei dati personali dell'interessato ai terzi può inoltre avvenire per:

- la raccolta, l'elaborazione, l'aggiornamento e l'archiviazione, su supporto cartaceo, informatico o telematico, dei dati personali dell'Interessato e per fini connessi alla gestione sociale di SVILUPPO ARTIGIANO;
- la prevenzione delle frodi e la rilevazione dei rischi finanziari (ad. esempio la gestione del rischio di insolvenza);
- il recupero dei crediti, tramite società di recupero e studi legali;
- la gestione e l'espletamento dei servizi approntati da SVILUPPO ARTIGIANO nonché dalle sue controllate e/o controllanti a vantaggio dei propri Clienti.

In particolare, i sistemi di informazioni creditizie cui sviluppo artigiano aderisce sono gestiti da:

1. CRIF S.p.A., con sede legale in Bologna, Ufficio Relazioni con il Pubblico: Via Francesco Zanardi 41, 40131 Bologna. Fax: 0516458940, Tel: 051 6458900, sito internet: www.consumatori.crif.com / TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo / PARTECIPANTI: Banche, Intermediari Finanziari Soggetti privati che nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale concedono dilazioni di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi / TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tempi indicati nel codice di deontologia, vedere tabella sotto riportata / USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: SI / ALTRO: CRIF S.p.A. aderisce ad un circuito internazionale di sistemi di informazioni creditizie operanti in vari paesi europei ed extra-europei e, pertanto, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendo tutti i presupposti di legge) ad altre società, anche estere, che operano - nel rispetto della legislazione del loro paese - come autonomi gestori dei suddetti sistemi di informazioni creditizie e quindi perseguono le medesime finalità di trattamento del sistema gestito da CRIF S.p.A. (elenco sistemi esteri convenzionati disponibili al sito [www.crif.com/...](http://www.crif.com/))

Tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie:

richieste di finanziamento	6 mesi , qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa
morosità di due rate o di due mesi poi sanate	12 mesi dalla regolarizzazione
ritardi superiori sanati anche su transazione	24 mesi dalla regolarizzazione
eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati	36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)
rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)	36 mesi in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. [Nei restanti casi, nella prima fase di applicazione del codice di deontologia, il termine sarà di 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che La riguardano. Si rivolga al Servizio Privacy (indirizzo e-mail privacy@sviluppoartigiano.it) domiciliato per la carica presso il titolare del trattamento anche per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e /o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice, consultabile sul ns. sito nell'apposita pagina Privacy.

Titolare del trattamento dei dati è: SVILUPPO ARTIGIANO con sede in Via della Pila 3/b 30175 VENEZIA MARGHERA (VE).

L'elenco completo dei Responsabili esterni e dei titolari autonomi del trattamento è disponibile sul sito www.sviluppoartigiano.it

Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali

Il sottoscritto _____ in proprio o nella sua qualità di legale rappresentante della ditta¹ _____ con sede legale in² _____

dichiara di aver ricevuto e compreso l'informativa ai sensi degli art. 13 e 23 del Codice sulla protezione dei dati personali e dell'art. 5 del codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie, autorizza il trattamento dei suoi dati, anche positivi, consapevole che in assenza SVILUPPO ARTIGIANO non potrà dare corso all'istruttoria per la richiesta di adesione/garanzia.

acconsento non acconsento

Firma

Data _____

¹ indicare la denominazione sociale, codice fiscale, partita Iva

² indicare l'ubicazione della ditta (Comune e codice di avviamento postale, Provincia, Via/Piazza e n. civico)