

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Rendiconto reclami 2016

Aggiornato al 18.01.2017

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

Le disposizioni della Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 riguardanti la "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente sia redatta e resa pubblica una relazione sull'attività di gestione dei reclami pervenuti all'ente.

Il tema dei reclami in Sviluppo Artigiano è costantemente all'attenzione dell'Alta Direzione e del Consiglio di Amministrazione in quanto elemento fondamentale per eliminare le aree di criticità nel rapporto con il Socio e per cogliere elementi di miglioramento organizzativo.

Proprio per questi motivi è stato sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio e alla sua soddisfazione.

Le procedure da adottare per la trattazione dei reclami garantiscono, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2016, non è stato presentato alcun reclamo a Sviluppo Artigiano né è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012, né risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni.

In data 21 dicembre 2016 si è provveduto all'aggiornamento della policy trattamento reclami inserendo la previsione della mediazione obbligatoria ex d.lgs. 28/2010 del 4 marzo 2010 e successive modifiche.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet del Confidi al seguente link: <http://www.sviluppoartigiano.it/trasparenza-e-reclami> è pubblicizzato l'ufficio responsabile della trattazione dei reclami, nonché le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca.

RENDICONTO RECLAMI

ANNO	N. reclami
2016	0
<i>di cui</i> Fondati	
Infondati	
<i>stato</i> Conclusi	
Aperti	