

CONFIDI Sviluppo Artigiano

Rendiconto reclami 2018

Aggiornato al 07.01.2019

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.

La struttura organizzativa ed il Regolamento Reclami e la documentazione da rendere disponibile a supporto della clientela, vengono costantemente adeguate alle normative vigenti secondo le Direttive di settore vigenti.

Proprio per questi motivi è stato sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio ed alla sua soddisfazione e segnali alla struttura centrale competente eventuali criticità.

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 2018, è stato presentato numero 1 reclamo a Sviluppo Artigiano.

Si trattava di una richiesta di rimborso quote sociali non formalmente presentata dall'interessato all'Organo competente da Statuto; il reclamo è stato comunque chiuso mediante delibera del Cda ovvero mediante rimborso delle quote spettanti all'interessato. E' comunque seguita adeguata risposta del Responsabile dell'Ufficio Reclami.

Non 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, nè 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.

RENDICONTO RECLAMI

ANNO	N. reclami
2018	1
<i>di cui</i> Fondati	
Infondati	1
<i>stato</i> Conclusi	1
Aperti	0