

RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2024

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 2024 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 2024

Nel corso del 2024 è stata aperta e gestita dall'Ufficio Reclami di CONFIDARE S.c.p.A. n. 1 pratica.

La causa del reclamo ha riguardato:

- mancata ricezione della lettera di revoca per errore di indirizzo, oltre alla richiesta di rettifica/cancellazione dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi di Banca d'Italia della garante della Società. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che in data 04.10.2024 l'obbligato principale ha formalizzato con lo scrivente Confidi un piano di rientro e, per quanto riguarda il garante, non si è mai provveduto ad effettuare alcuna iscrizione in Centrale dei Rischi tale da poterne pregiudicare il merito di credito nei confronti del sistema bancario (respinto).



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

Non si è determinato onere economico a carico del Confidi.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito del reclamo nell'anno 2024:

ESITO ESAME RECLAMO	NUMERO	MOTIVAZIONE
respinto	1	Mancata ricezione della lettera di revoca per errore di indirizzo, oltre alla richiesta di rettifica/cancellazione dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi di Banca d'Italia della garante della Società. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che in data 04.10.2024 l'obbligato principale ha formalizzato con lo scrivente Confidi un piano di rientro e, per quanto riguarda il garante, non si è mai provveduto ad effettuare alcuna iscrizione in Centrale dei Rischi tale da poterne pregiudicare il merito di credito nei confronti del sistema bancario (respinto).

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

- ❖ **100%** mancata ricezione della lettera di revoca per errore di indirizzo, oltre alla richiesta di rettifica/cancellazione dell'iscrizione a sofferenza in Centrale dei Rischi di Banca d'Italia della garante della Società. Per questo reclamo l'ufficio ha riscontrato che in data 04.10.2024 l'obbligato principale ha formalizzato con lo scrivente Confidi un piano di rientro e, per quanto riguarda il garante, non si è mai provveduto ad effettuare alcuna iscrizione in Centrale dei Rischi tale da poterne pregiudicare il merito di credito nei confronti del sistema bancario (respinto).



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

MODALITA' DI RICEZIONE N. 1 RECLAMO

I reclami sono pervenuti con PEC.

Nel 2024, infine, il timing di risposta per l'evasione del reclamo è stato di 34 giorni lavorativi.

RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel corso dell'anno 2024, non risulta che siano stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

ESPOSTI PRESSO BANCA D'ITALIA

Nel corso dell'anno 2024 sono stati inoltrati n.3 esposti a Banca d'Italia rispettivamente relativi a:

- ❖ Richiesta di dettagli dal socio - circa i conteggi relativi all'importo di restituzione commisurato alla riduzione del valore nominale delle azioni, a seguito della fusione per incorporazione da Cogart a Confidare. L'Ufficio preposto ha riscontrato facendo presente che l'oggetto del reclamo riguarda operazioni risalenti nel tempo e, comunque, ha provveduto a fornire una puntuale ricostruzione contabile. Al contempo ha segnalato all'esponente che per procedere al recesso occorre far pervenire al Consiglio di amministrazione della scrivente Società l'apposita domanda datata e firmata. Successivamente l'esponente ha provveduto a formalizzare la richiesta di recesso.
- ❖ Richiesta di spiegazioni del socio – circa la carenza di informazioni iniziali contestuali all'accensione del rapporto, nonché informazioni sui tempi protratti per il rimborso delle azioni. La scrivente funzione ha evaso la richiesta fornendo un dettagliato e compiuto riscontro facendo riferimento alla normativa primaria e secondaria, nonché alla giurisprudenza nel frattempo consolidata.
- ❖ Contestazione da parte del socio delle segnalazioni di status in Centrale dei Rischi. La scrivente funzione - dopo avere ricostruito l'andamento del finanziamento richiesto e del relativo piano di rientro, culminato nella delibera del CDA 04.10.2024 che ha decretato l'estinzione per passaggio a perdita – ha riscontrato, anche in ossequio a quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza, fornendo le specifiche di funzionamento della Centrale dei Rischi nella fattispecie.

Torino, lì 31 Dicembre 2024



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