

# CONFIRETE

**Rendiconto attività di gestione dei reclami**

**ANNO 2022**

## Premessa

Con il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022 si intende relazionare in merito ai reclami pervenuti all'Ufficio Reclami del Confidi.

\* \* \*

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet istituzionale del Confidi, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati.

Il tema dei reclami riveste per Confirete Soc. Coop. una significativa rilevanza e costituisce un particolare punto di attenzione, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché le doglianze da parte della Clientela, in alcuni casi, possono contribuire al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresentare al contempo un'opportunità per rinsaldare la relazione con il Cliente, contenendo eventuali rischi e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla ricezione del reclamo seguono da parte delle strutture coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto, porre in essere le eventuali azioni correttive e soprattutto ristabilire prontamente un rapporto di fiducia con il Cliente. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

Il reclamo è definito come la contestazione di un comportamento o di un'omissione del Confidi da parte di un Socio.

I principi essenziali del reclamo sono:

- a) forma scritta;
- b) contestazione di un comportamento o di un'omissione del Confidi;
- c) estensione dell'oggetto alle materie inerenti i rapporti contrattuali intercorrenti fra Confidi e il Cliente.

Sono esclusi i reclami che vertono su:

- le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;
- servizi forniti da terzi, per quanto attiene alle attività non curate dalla Società, su cui non c'è alcuna responsabilità contrattuale della Società stessa quali la mancata erogazione del finanziamento da parte della Banca;
- le questioni relative al rapporto sociale tra il Confidi ed i propri soci;
- le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del reclamo;
- le controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo quanto previsto dall'art. 5 comma 1 -bis e 4 del D.Lgs. 28/2010;
- le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale;
- le controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosso dal reclamante o al quale

questi abbia aderito.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura istituita alle dipendenze della Direzione Generale; la funzione per la gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Ufficio ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa. Nello svolgimento delle attività di cui sopra Confirete si attiene inoltre alle normative ed alle Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

Confirete - Soc. Coop. deve rispondere al Socio entro 60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione e, nel caso in cui ritenesse di accogliere le ragioni esposte nel reclamo, deve comunicare al Socio i tempi tecnici per la risoluzione dell'anomalia.

La procedura è gratuita per il Socio, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata al Confidi.

Qualora il Socio non fosse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

## **Presentazione dei reclami**

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nella contrattualistica stipulata tra Confirete - Soc. Coop. e la clientela, sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso la sede del Confidi e tramite il sito internet del medesimo.

I reclami devono essere presentati in forma scritta (dal legale rappresentante/titolare dell'azienda associata o da associare ed eventualmente anche da chi lo rappresenta) con le seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata A.R.;
- posta elettronica ordinaria;
- posta elettronica certificata (PEC);
- fax.

I recapiti dell'Ufficio Reclami sono i seguenti:

**CONFIRETE - Soc. Coop. - Ufficio Reclami**  
**Via F. Lippi, 30 – 25134 Brescia**  
**Fax 011 5623508**  
**E-mail: [reclami@confirete.it](mailto:reclami@confirete.it)**  
**PEC: [confirete@pec.confirete.it](mailto:confirete@pec.confirete.it)**

\* \* \*

## **RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI ANNO 2022**

Quanto sopra doverosamente premesso, con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami nel periodo 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2022, relativi ai prodotti e servizi offerti.

A tal fine, di seguito si riportano i rendiconti sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022:

### **RENDICONTO ATTIVITA' GESTIONE RECLAMI ANNO 2022**

Nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 non è pervenuto al Confidi alcun reclamo.

### **RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 nessun ricorso presso l'ABF risulta essere stato presentato dai Soci.

Torino, lì 12 gennaio 2023