

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" aggiornate con Provvedimento del 18 giugno 2019

PREMESSA

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sezione XI), aggiornate con Provvedimento del 18 giugno 2019, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet del Confidi di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. Con la presente comunicazione si intende, pertanto, fornire un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami pervenuti al Confidi nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2020.

Si premette che l'attenta valutazione di ogni osservazione espressa dal Socio è per il Confidi un aspetto di primaria importanza, nella consapevolezza che ciò può costituire una opportunità per migliorare e rafforzare il legame con il Socio. 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 del Confidi. Infatti alla presentazione del reclamo seguono 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 presente rendiconto riporta le attività concretamente svolte nell'esercizio 2020 dall'ex Confidi Valle d'Aosta, che dal 1° gennaio 2021 ha cambiato ragione sociale in Confidi Centro Nord Società Cooperativa di garanzia collettiva fidi a seguito della fusione per incorporazione di Confidi Centro.

DEFINIZIONI E INFORMAZIONI

Per essere definito "reclamo scritto", l'atto non deve necessariamente essere di natura economica o indicare un importo richiesto dal Socio a titolo di rimborso o risarcimento del danno. Elemento essenziale del reclamo è la contestazione del comportamento o di omissioni dell'intermediario.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura denominata Ufficio Reclami ed operante secondo un regolamento definito ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del Confidi.

Le modalità con cui il Socio può presentare reclamo al Confidi, da redigersi in forma scritta sono le seguenti:

- consegna manuale allo sportello
- invio tramite posta ordinaria o raccomandata a/r
- fax
- e-mail
- posta elettronica certificata

all'indirizzo:

Confidi Centro Nord Soc. Coop.
Responsabile dell'Ufficio Reclami
Via Festaz, 79 – 11100 Aosta (AO)
Tel. 0165/548588 – Fax. 0165/43301
e-mail: reclami@confidicentronord.it
PEC: confidal@legalmail.it

CONFIDI CENTRO NORD Soc. Coop.

Sede legale: Via B. Festaz, 79 - 11100 Aosta (AO) - Tel. 0165/548588 - Fax 0165/43301

Direzione generale: Via Valfonda, 9/11 - 50123 Firenze - Tel. 055/2707345- Fax 055/281615

C.F. 91005400071 - P.I. 01082000074 - R.E.A. AO-65027

Sito: www.confidicentronord.it - E-mail: segreteria@confidicentronord.it

Albo intermediari finanziari art. 106 TUB 19561 - Registro regionale Enti Cooperativi n. A153738

Il Confidi deve evadere la risposta al reclamo entro il termine di 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. La procedura è gratuita per il Socio, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata al Confidi.

Se il Confidi accoglie le ragioni del Socio, comunica i tempi tecnici per la risoluzione dell'anomalia.

Qualora il Socio non abbia ricevuto risposta entro i 60 giorni o sia rimasto insoddisfatto dal ricorso al Confidi, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi. Il Confidi mette a disposizione del Socio - presso i propri locali e sul proprio sito internet www.confidicentronord.it - le guide relative all'accesso all'ABF.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2020

Nel corso dell'anno 2020 non sono pervenuti reclami da parte di Soci.

CONFIDI CENTRO NORD Soc. Coop.

Sede legale: Via B. Festaz, 79 - 11100 Aosta (AO) - Tel. 0165/548588 - Fax 0165/43301

Direzione generale: Via Valfonda, 9/11 - 50123 Firenze - Tel. 055/2707345- Fax 055/281615

C.F. 91005400071 - P.I. 01082000074 - R.E.A. AO-65027

Sito: www.confidicentronord.it - E-mail: segreteria@confidicentronord.it

Albo intermediari finanziari art. 106 TUB 19561 - Registro regionale Enti Cooperativi n. A153738