

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI ANNO 2020

Premessa

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e ss.mm. riguardanti la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti – Recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori”* prevedono procedure e adempimenti specifici volti a garantire risposte sollecite ed esaurienti da parte degli intermediari ai reclami presentati dai clienti.

La gestione delle controversie permette a Confidi Systema! di acquisire informazioni utili per l'eventuale revisione dei modelli organizzativi, degli strumenti di lavoro e delle scelte gestionali.

Reclamo

In conformità alla normativa, Confidi Systema! considera *“reclamo”* ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, in più in generale, l'operato del Confidi nell'esercizio della propria attività.

Procedura di reclamo

Il cliente può inoltrare reclamo tramite posta elettronica inviando una e-mail all'indirizzo: reclami@confidisystema.com oppure a mezzo lettera raccomandata a/r a *“Ufficio reclami – Confidi Systema! - Via Lepetit 8, Milano*. Il Confidi dovrà riscontrare la comunicazione ricevuta entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo nelle forme sopra indicate. Se non soddisfatto o in caso di mancata risposta tempestiva del Confidi, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Il ricorso, nelle ipotesi previste e pubblicizzate sul sito internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it), è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul predetto sito internet e reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Reclami pervenuti nell'esercizio 2020

Nel corso del 2020 sono pervenuti n. 3 reclami, tutti nel secondo semestre.

Due reclami, inerenti l'attività di garanzia, sono stati giudicati infondati e quindi respinti.

Un reclamo, avente ad oggetto l'attività di finanziamento, è stato accolto.

Tutti i reclami sono stati gestiti e chiusi nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione l'11/03/2021