

## RENDICONTO GESTIONE RECLAMI ANNO 2016

### 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 a mezzo lettera raccomandata a/r a *“Ufficio reclami – Confidi Systema! - Via Lepetit 8, Milano, oppure tramite posta elettronica inviando una e-mail all'indirizzo: [reclami@confidisystema.com](mailto:reclami@confidisystema.com)*. Il Confidi dovrà riscontrare la comunicazione ricevuta entro 30 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](http://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 2016

Nel corso del 2016 sono pervenuti complessivi n. 6 reclami, di cui n. 4 nel primo semestre.

Nessun reclamo è stato giudicato fondato.

Tutti i reclami sono stati chiusi entro i tempi previsti dalla normativa.

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione l'8/02/2016*