

## RENDICONTO GESTIONE RECLAMI ANNO 2023

### 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 esaustive 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 prodotti, 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

In adempimento della normativa di riferimento, Confidi Systema! ha adottato una specifica procedura che descrive gli adempimenti indispensabili per gestire in modo efficace e *compliant* i reclami ricevuti dalla clientela. Tale procedura è sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e viene periodicamente revisionata.

In data 4/02/2016, il Consiglio di Amministrazione ha affidato la responsabilità di gestire i reclami al Responsabile Compliance.

Il cliente può inoltrare reclamo tramite posta elettronica inviando una e-mail all'indirizzo: [reclami@confidisystema.com](mailto:reclami@confidisystema.com) oppure a mezzo lettera raccomandata a/r a: *“Ufficio reclami – Confidi Systema! - Via Lepetit 8, Milano (dal 1/03/2024, stante il trasferimento della sede legale ed operativa, il nuovo indirizzo è: MIND - edificio THE HIVE - Viale Decumano, 36 - 20157 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](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 2023

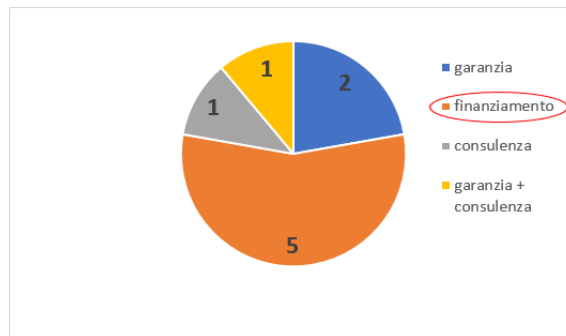
Nel corso dell'anno 2023, sono pervenuti **n. 9 reclami**.

Tutti i reclami sono stati respinti.

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

\* \* \*

Effettuando alcune analisi dei reclami pervenuti nell'anno, si osserva che, a livello di prodotto, i reclami risultano così distribuiti:



A livello assoluto, l'incidenza dei reclami rispetto al numero di pratiche trattato nell'anno rimane molto bassa:

Tipologia rapporto	n. reclami	n. pratiche	rilevanza in %
garanzia	2	2.408	0,08%
finanziamento	5	370	1,35%
consulenza	1	474	0,21%
garanzia + consulenza	1	n.d.	n.d.
<b>totale</b>	<b>9</b>	<b>3.252</b>	<b>0,28%</b>

Particolarmente esiguo – 0,10% – risulta anche il rapporto tra il numero dei reclami (n. 9) e il numero di clienti attivi al 31/12/2023 (n. 8.824).

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 29/02/2024*