

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020**

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2020**

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 Ascomfidi Nord Ovest S.C. 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.

Ascomfidi Nord Ovest S.C. aderisce da tempo agli accordi bancari per l'esame dei reclami della Clientela. 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.

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nella contrattualistica stipulata tra Ascomfidi Nord Ovest S.C. e la clientela, sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso la sede del Confidi e tramite il sito internet del medesimo.

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 Ascomfidi 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.

Quanto sopra doverosamente premesso, con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami nel periodo 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020, relativi ai prodotti e servizi offerti dal Confidi.

Nel periodo di riferimento, Ascomfidi Nord Ovest S.C. ha registrato e gestito 7 reclami provenienti dalla Clientela.

Le cause di reclamo hanno riguardato :

- per n. 5 reclami l'errata interpretazione da parte del Cliente del concetto di gratuità della Moratoria per l'emergenza Covid 19 prevista dall'art. 56 del Decreto Cura Italia (respinti)
- per n. 1 reclamo la richiesta di restituzione del deposito cauzionale a seguito della chiusura transattiva della posizione debitoria tra banca e l'impresa (accolto parzialmente);
- per n. 1 reclamo la richiesta di restituzione di quote sociali derivanti da un deposito cauzionale (respinto).

Nel corso dell'anno 2020, è stato avanzato da un Cliente all'Arbitro Bancario Finanziario un ricorso al momento in attesa di definizione.

Torino, lì 22 febbraio 2021