

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

ANNO 2015

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/20096 e successive modificazioni in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami con i relativi dati.

Il C.R.G.A., in conformità alla normativa, considera "reclamo" ogni atto con cui il socio/cliente contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione del Confidi.

Il C.R.G.A. ha adottato un'apposita procedura che recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia (sez. XI, paragrafo 3) e descrive gli adempimenti indispensabili che il C.R.G.A. adotta per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

A fronte del reclamo pervenuto dal socio/cliente a mezzo lettera raccomandata a/r, tramite e mail o attraverso l'Ufficio Territoriale, se esistente, dove è intrattenuto il rapporto, il C.R.G.A. dovrà rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La procedura è gratuita per il socio, salvo le spese per la corrispondenza inviata.

Se non soddisfatto, o in caso di mancata risposta tempestiva di C.R.G.A., prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il socio/cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il corretto presidio della gestione dei Reclami rappresenta per il C.R.G.A. una ulteriore opportunità per instaurare e mantenere nel tempo rapporti corretti e trasparenti con la clientela. Riveste inoltre una rilevanza significativa per individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con le imprese socie, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Il resoconto dei reclami per l'anno 2015, viene effettuato sulla base dei dati forniti dall'Ufficio reclami in qualità di ufficio competente alla gestione degli stessi.

Analisi dei reclami pervenuti nell'esercizio 2015

Nel corso del 2015 al CRGA sono pervenuti n. 2 reclami in forma scritta, presentati da imprese socie, con formale risposta fornita nei termini stabiliti dalla normativa interna vale a dire entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Il primo reclamo si è concluso a favore di C.R.G.A. riguardando contestazioni su comportamenti dell'Istituto di credito finanziatore e della finanziaria regionale titolare della misura agevolativa di riferimento e pertanto non imputabili a C.R.G.A..

Il secondo reclamo, relativo a contestazioni di ritardo sulla pratica di rinnovo della garanzia con conseguenti danni patrimoniali per maggiori interessi pagati, risulta concluso con accoglimento parziale e comunicazione al socio di avvenuta concessione della garanzia nei tempi usuali, reputando il ritardo imputabile principalmente all'Istituto di credito. Pur non ammettendo alcuna responsabilità su quanto contestato, in considerazione dei principi solidaristici e dello scopo mutualistico della cooperativa, in via del tutto eccezionale il C.R.G.A. si è dichiarato disponibile a riconoscere un importo a saldo e stralcio per la chiusura del reclamo. La proposta è stata accettata dal socio e si è provveduto alla tempestiva liquidazione dell'importo convenuto.

Non risultano essere seguiti ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Autorità giudiziaria.

<i>Reclami pervenuti</i>	2
<i>Reclami gestiti</i>	2
<i>Accolti</i>	0
<i>Accolti parzialmente</i>	1
<i>Respinti</i>	1
<i>Ricorsi ABF</i>	0

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

Il presente Rendiconto viene pubblicato sul sito web di C.R.G.A. - Consorzio Regionale di Garanzia per l'Artigianato.

Mestre-Venezia , 26 febbraio 2016