

Procedura

Segnalazioni e Reclami esterni

P-SRE

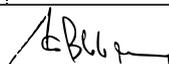
Provvedimento di Banca d'Italia del 29.7.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

Storico delle revisioni:

Rev.	Data	
0	01.10.2015	Prima emissione del documento in attuazione del Provvedimento di Banca d'Italia del 29.7.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.
1	18.05.2017	Attribuzione del Ruolo di Resp. reclami solo al Presidente del Consiglio di Amministrazione a seguito di atto di cessazione con decorrenza dal 28/02/2017 di Ing. Frigeni Renato (rif. iscrizione CCIAA del 15/03/2017)
2	29.10.2018	Attribuzione del ruolo di Resp. Reclami a Direttore Generale (Rif. Conferimento procura generale)
3	29.10.2019	Attribuzione del ruolo di Resp. Reclami a Amministratore Delegato (Rif. Verbale Consiglio d'Amministrazione 152/2019)
4	01.12.2021	Codifica modulo SRE01 Scheda segnalazioni e reclami

Ultima revisione:

Rev.	Data	Oggetto dell'ultima revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	01.01.2023	Eliminazione n° di fax e inserimento link ABF e precisazione al modulo SRE01 Scheda Segnalazione reclamo	BMS SRLS (N. Baldassarre)	Amm.re Delegato (C. Rozzi)	Amm.re Delegato (C. Rozzi)




ITAL CONFIDI
Società Consortile di Garanzia Collettiva Fidi S.p.A.
Via...
(Claudio Rozzi)



ITAL CONFIDI
Società Consortile di Garanzia Collettiva Fidi S.p.A.
Via...
(Claudio Rozzi)

	Procedura Segnalazioni e Reclami esterni	Rev. 5
	Provvedimento di Banca d'Italia del 29.7.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti	Pagina 1 di 2

Ital Confidi adotta la presente procedura per la trattazione dei reclami al fine di garantire ai clienti risposte sollecite ed esauritive.

- 1) Viene individuato il Responsabile gestione reclami nella persona dell'Amministratore Delegato Rozzi Claudio
- 2) Socio/Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami di Ital Confidi (Tel. 0861.287199 Rif. Rozzi Claudio – Amministratore Delegato), per lettera raccomandata A/R (Amministratore Delegato di Ital Confidi – C.da Scalepichio snc St. Prov. per Castagneto – 64100 Teramo) o per via telematica (rozzi@italconfidi.it).
- 3) **L'Ufficio reclami deve rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.**
Le modalità di presentazione del reclamo sono pubblicizzate sul sito www.italconfidi.com. Sul sito è messo a disposizione il modulo **SRE01.Scheda segnalazioni e reclami**.
- 4) L'azione di reclamo, compresa l'interazione con il personale preposto è completamente gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata)
- 5) Il personale preposto alla gestione dei reclami viene formato in materia con cadenza biennale;
- 6) La modalità di trattazione dei reclami prevede che ogni segnalazione ricevuta dai Soci/Clienti sia registrata e di conseguenza si provvede immediatamente a rimediare, se necessario, alla carenza segnalata e ad individuare tendenze negative nel servizio fornito. Al ricevimento di un reclamo il Responsabile all'uopo preposto:
 - a. Identifica la natura della segnalazione/reclamo;
 - b. Identifica il servizio e gli elementi essenziali oggetto del reclamo;
 - c. Effettua un'analisi dell'inconveniente al fine di valutarne la fondatezza ed identificarne le cause;
 - d. Individua le eventuali misure da adottare a favore del Socio/Cliente per risolvere il problema sollevato.
 - e. Elabora la risposta per il Socio/Cliente da trasmettere entro il termine massimo di 30 gg. La risposta contiene:
 - i. se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Italconfidi si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
 - ii. se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (al seguente link <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.
- 7) Il Responsabile del processo di gestione dei reclami:
 - a. riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.
 - b. pubblica annualmente, sul sito internet www.italconfidi.com, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.