

Sintesi del Regolamento di Gestione dei reclami

Ambito di applicazione

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste dal Confidi per un'efficace gestione dei reclami ricevuti.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative:

- al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs. n. 196/03 (Codice Privacy);
- alle richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- a prodotti e servizi di soggetti terzi, banche e altri intermediari finanziari, con cui il cliente ha sottoscritto il contratto per il tramite del Confidi, limitatamente agli obblighi di trasparenza che sono di competenza di detti soggetti.

il Confidi garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami salvo le spese relative alla corrispondenza.

Reclami ordinari

Ricezione del reclamo

Nel caso in cui il Socio fosse intenzionato ad avanzare un reclamo potrà inviare al Confidi per iscritto mediante posta raccomandata, o in via informatica tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) alla casella confidibiz@legalmail.it, lettera intestata a:

“Funzione Gestione Reclami – Confidi Rating Italia – C.da Piane di Larino, 90 – 86035 Larino (CB)”.

Nella comunicazione il Socio dovrà avere cura di indicare gli estremi del ricorrente (che consenta l'identificazione certa del cliente) e i motivi del reclamo, apponendo la sua sottoscrizione e allegando eventualmente documentazione utile all'analisi del reclamo.

I tempi massimi di risposata non supereranno i 30 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo.

Istruttoria del reclamo

L'ufficio/addetto reclami effettua una prima valutazione di quanto inserito nel reclamo e sulla base della documentazione ricevuta/rilasciata verifica la fondatezza di quanto lamentato dal cliente.

Risoluzione del reclamo

L'ufficio/addetto reclami effettua una valutazione dell'esposto presentato dal cliente sulla base della documentazione ricevuta dal cliente, di quella in possesso del Confidi e di tutte le sue evidenze raccolte durante la fase istruttoria.



Confidi Rating Italia

Terminata la fase istruttoria l'ufficio/addetto reclami esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza. Nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato il Confidi comunicherà al Socio le specifiche iniziative che intende assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente.

Qualora il reclamo sia ritenuto infondato il Confidi fornisce una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto. Qualora il Socio non fosse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudizio Arbitrale (di cui all'art. 22 dello Statuto consortile), può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario* (ABF). Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi. Il Confidi mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - le guide relative all'accesso all'ABF.