

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2011

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia 29/07/2009

"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

PREMESSA

La cultura della Sardafidi è orientata a cogliere ogni esigenza del socio/cliente, durante tutte le fasi del rapporto di garanzia.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni del socio/cliente costituiscono quindi indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti.

DEFINIZIONI E INFORMAZIONI

I principi essenziali che definiscono un reclamo sono:

- a) la forma scritta;
- b) la contestazione di un comportamento o di un'omissione del Confidi;
- c) estensione dell'oggetto alle materie inerenti ai rapporti contrattuali intercorrenti fra Confidi e socio/cliente.

Il socio/cliente può presentare reclamo per lettera raccomandata A/R a "Sardafidi S.c.p.A. Ufficio Reclami – Via Nervi 18 – 09030 Elmas o per via telematica all'indirizzo: p.rossi@sardafidi.it.

La Funzione Gestione Reclami deve rispondere entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Qualora il socio/cliente sia rimasto insoddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni sulla procedura da seguire si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Sardafidi che mette a disposizione dei clienti presso i propri locali e sul proprio sito internet le guide relative all'accesso all'ABF.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2011

In conformità con quanto disposto dalle disposizioni relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia il 29/07/2009, si comunica che con riferimento al periodo 01 Gennaio 2011 – 31 Dicembre 2011 non sono pervenuti reclami scritti alla Sardafidi ScpA.

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO NELL'ANNO 2011

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo.

Possono rivolgersi all'ABF tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

L'ABF è in grado di fare chiarezza sui rapporti controversi con costi minimi e tempi contenuti; non va inoltre sottovalutata la funzione che l'ABF può svolgere in termini di prevenzione del contenzioso nel settore bancario e finanziario, attraverso la formazione di orientamenti utili per gli intermediari.

La relazione presentata dalla Banca d'Italia sull'attività dell'ABF nel 2011 evidenzia una maggiore litigiosità in molte relazioni tra intermediari e clienti.

Nel 2011 sono pervenuti 3.578 ricorsi (più 5% rispetto al periodo 2009-2010), sono state adottate 2.760 decisioni. I ricorsi che riguardano le banche costituiscono la quota prevalente (il 67,3%), i ricorsi riguardanti le finanziarie dell'elenco speciale rappresentano il 16,2% mentre quelli presentati nei confronti di società iscritte nell'elenco generale l'1,6%.

L'ABF ha ricevuto n° 7 ricorsi riguardanti i CONFIDI, sono state assunte n° 3 decisioni che hanno respinto i ricorsi presentati.

La distribuzione per tipologia di ricorrente (consumatore o impresa), conferma la minore propensione delle imprese a ricorrere al sistema ABF, i ricorsi dei consumatori-persone fisiche rappresentano anche nel 2011 la quota dominante 80,3%.

La distribuzione per aree territoriali di competenza dei tre Collegi (Nord, Centro, Sud) evidenzia una quota di ricorsi presentati nel Sud, il 26,3%, decisamente inferiore rispetto alle altre aree.

E' interessante sottolineare che dei n° 2.760 ricorsi giunti a decisione, il 62% (61% nel 2010) ha avuto un esito favorevole per il cliente attraverso una pronuncia soddisfacente per i suoi interessi.

La materia delle decisioni riguarda i comportamenti delle banche e degli intermediari nelle relazioni con la clientela, la trasparenza delle informazioni fornite nella fase pre-contrattuale, in corso di rapporto, al momento della chiusura, la correttezza dei comportamenti e il rispetto degli obblighi di protezione e di diligenza, l'equilibrio delle condizioni contrattuali, il rispetto delle normative a tutela del consumatore e della concorrenzialità del mercato.

Sono numerose le decisioni su problematiche trasversali quali la legittimità delle segnalazioni alle centrali-rischi dei clienti in ritardo con i pagamenti e il diritto al rimborso delle somme indebitamente prelevate a seguito di utilizzi fraudolenti delle carte bancomat o delle credenziali per l'*home banking*.

In connessione con la crisi economica diverse sono le questioni relative alla sostenibilità delle rate dei finanziamenti e all'applicazione delle diverse misure di agevolazione previste dal legislatore e dall'industria bancaria in favore delle famiglie e delle imprese.

Nel panorama dei ricorsi all'ABF una materia particolare, che ha comunque assunto una sempre maggiore rilevanza anche sul piano quantitativo, è quella delle segnalazioni inviate dagli intermediari ai sistemi privati di informazione creditizia (SIC).

Anche nelle decisioni del 2011, l'ABF ha ribadito che l'intermediario – prima di procedere alla segnalazione di un cliente nei SIC – deve verificare che vi siano effettivamente i presupposti sostanziali (inadempimento del cliente o suo ritardo nell'adempimento) e deve poi rispettare una specifica procedura, che ha come obiettivo informare il cliente dell'imminente segnalazione e metterlo così nelle condizioni di ripianare il debito, evitando di essere segnalato.