

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2017

Scicli, 22/03/2018

Spett.le Consiglio di Amministrazione

Spett.le Collegio Sindacale

Le disposizioni della Banca d'Italia del 15 luglio 2015 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Sez. XI "Requisiti organizzativi" par. 3 "Reclami") prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per Confeserfidi una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio e possono rappresentare un'opportunità di contenere eventuali rischi reputazionali, ristabilendo una relazione soddisfacente con il cliente.

La presente relazione è predisposta dalla Funzione Compliance sui dati forniti dal Responsabile dei reclami.

Come da normativa vigente, tutti i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una risposta scritta inviata al soggetto reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi. Per ciascun reclamo ricevuto, è stata fornita la motivazione circa l'operato del Confidi, informando il reclamante della possibilità di adire gli appositi organismi stragiudiziali delle controversie.

La scrivente Funzione ha preso ad esame le informazioni contenute nel registro dei reclami e ha visionato analiticamente tutti gli atti con cui i soci hanno contestato, in forma scritta, l'operato del Confidi circa l'erogazione di un prodotto o di un servizio.

Nel corso del 2017 i reclami ricevuti dal Confidi sono stati 17, sei in più rispetto l'anno precedente, ma con la peculiarità che 15 reclami sono pervenuti nel primo semestre dell'anno e solo 2 reclami sono stati presentati dalla clientela tra luglio e dicembre del 2017. Questa tendenza potrebbe essere spiegabile con la minore richiesta da parte della clientela della restituzione dei fondi rischi che stanno andando progressivamente esaurendosi per la consolidata tendenza da parte del confidi di rilasciare alle banche garanzia collettiva fidi personale, garantita dal patrimonio del confidi in

generale e non più da fondi rischi rappresentati da depositi monetari costituiti presso le banche erogatrici del credito.

Analizzando i reclami nello specifico, le tematiche interessate dalle lamentele dei soci sono state meramente amministrative e hanno riguardato:

- restituzione delle somme versate a titolo di fondo rischi (9);
- corresponsione dei contributi in conto interessi (2);
- accesso agli atti (1);
- commissioni per prodotti accessori (1);
- procedure di svincolo delle somme erogate su conto corrente vincolato per il prodotto microcredito e microfinanza Sezione speciale FSE Regione Lazio (1);
- rapporti tra confidi e banche convenzionate e/o altri beneficiari in termini di modalità e condizioni di attivazione della garanzia collettiva fidi e/o della fideiussione (3).

Comparando i reclami ricevuti, da quando è stato istituito un presidio costante sugli stessi, risalta la persistente omogeneità in termini di tematiche relative alle lamentele pervenute.

Allo stato dei fatti si ritiene soddisfacente l'organizzazione e l'operato della struttura in quanto, come per il passato, i reclami non hanno avuto ad oggetto aspetti tecnici, commerciali e relazionali che rappresentano il core business di Confeserfidi.

Allo stato attuale non ci sono reclami pendenti presso l'Arbitro Bancario Finanziario.

Si allega alla presente relazione il registro dei reclami per l'anno 2017.

Funzione Compliance
F.to Dott. Giuseppe Betto