



## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2020

Scicli, 26/03/2021

Spett.le Consiglio di Amministrazione

Spett.le Collegio Sindacale

Le disposizioni della Banca d'Italia 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 2020 i reclami ricevuti dal Confidi sono stati 3, quattro in meno rispetto l'anno precedente. Tutti i reclami presentati sono inerenti ad una tipologia prettamente amministrativa e, vale la pena sottolineare, come da qualche anno ci sia ormai un trend costante in riduzione del numero dei reclami ricevuti dal Confidi.

Ciò è dipeso dal fatto che, rispetto al passato, non sono pervenuti reclami aventi ad oggetto la restituzione del contributo regionale in conto interessi, mentre è pervenuto un solo reclamo in merito all'entità delle somme restituibili a titolo di rimborso fondo rischi.

La richiesta da parte della clientela della restituzione dei fondi rischi è andata progressivamente esaurendosi per l'ormai consolidata operatività 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 –, per cui ad oggi le richieste di restituzioni di fondi rischi possono ancora residuare con riferimenti a particolari tipi di finanziamenti garantiti, quali, per esempio, mutui ipotecari o forme tecniche a revoca.

Analizzando i reclami nello specifico, le tematiche interessate dalle lamentele dei soci hanno riguardato:

- la mancata ricezione del preavviso di segnalazione a sofferenza e la persistenza della segnalazione successivamente all'accordo transattivo stipulato;
- la restituzione delle somme originariamente versato a titolo di cauzione fondo rischi e quote capitale sociale;
- la persistente segnalazione a sofferenza della fideiussione prestata in favore di una società affidata successivamente alla estinzione del finanziamento garantito.

Circa il primo reclamo, è stato illustrato al cliente l'iter di comunicazione seguito dal Confidi nel pieno rispetto della normativa di riferimento ed è stato evidenziato che il pagamento del debito successivo alla segnalazione a sofferenza non comporta la cancellazione di quest'ultima relativamente alle rilevazioni pregresse.

Circa il secondo reclamo, sono stati forniti al cliente chiarimenti sui termini statuari di restituzione delle somme versate a titolo di cauzione fondo rischi e quote capitale sociale in cui si fa riferimento alla normativa e alla corretta applicazione della stessa da parte del Confidi.

Circa il terzo reclamo, è stata comunicata la rettifica della segnalazione relativa alla fideiussione prestata, a far data dalla estinzione del finanziamento garantito.

Quest'ultimo reclamo, classificato dal Confidi come parzialmente fondato, è stato portato dal cliente all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario che si è espresso in senso favorevole all'operato del Confidi non accogliendo il ricorso.

Allo stato dei fatti si ritiene soddisfacente l'organizzazione e l'operatività del Confidi 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 2020.

Funzione Compliance  
Dott. Giuseppe Betto