

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

Scicli, 08/02/2023

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 60 giorni dalla data di ricezione degli stessi. Per ciascun reclamo ricevuto, è stata fornita la motivazione circa l'operato di Confeserfidi, 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 di Confeserfidi circa l'erogazione di un prodotto o di un servizio.

Nel corso del 2022 i reclami ricevuti da Confeserfidi sono stati 2, la metà rispetto l'anno precedente. Occorre sottolineare come da qualche anno ci sia ormai un trend costante di riduzione del numero dei reclami rispetto a tematiche collegate ai rimborsi regionali di una quota degli interessi pagati dai soci ovvero ai rimborsi inerenti somme aventi natura mutualistica.

Nel 2022, infatti, non sono pervenuti reclami aventi ad oggetto la restituzione del contributo regionale in conto interessi o 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 di Confeserfidi di rilasciare alle banche



garanzia collettiva fidi personale - garantita dal patrimonio di Confeserfidi 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, entrambi i reclami presentati dai soci riguardano la corretta esecuzione di servizi finanziari, per i quali è stato risposto fornendo chiarimenti sull'attività svolta dal Confidi. Entrambi i reclami non hanno avuto esito in seguito ai chiarimenti forniti in riscontro ai reclamanti.

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

Allo stato attuale è pendente un ricorso presso l'Arbitro Bancario Finanziario.

Si allega alla presente relazione, il registro dei reclami per l'anno 2022.

Funzione Compliance Avv. Giuseppe Betto