

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2023

Scicli, 20/02/2024

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 2023, Confeserfidi ha ricevuto dalla clientela un solo reclamo, rispetto ai due dell'anno precedente. Occorre sottolineare come da qualche anno ci sia ormai una tendenza 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 2023, 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 il reclamo nello specifico, il socio lamenta di non aver ricevuto la documentazione afferente al rapporto di sofferenza e alla segnalazione in Centrale Rischi.

Il reclamo pervenuto nel secondo trimestre del 2023 è stato gestito nei termini di legge con circostanziata risposta, nella quale si è specificato che l'impresa era stata informata dal Confidi della richiesta di escussione dell'Istituto e del preavviso di segnalazione a sofferenza in Centrale rischi.

Il reclamo classificato, pertanto, come non fondato, non ha avuto esito.

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 non pendono ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario, in quanto l'unico ricorso pendente è stato rigettato in data 28 marzo 2023 perché dichiarato inammissibile in sede di introduzione dell'arbitrato.

Funzione Compliance
F.to Avv. Giuseppe Betto