

Relazione Reclami

Anno 2013

Pianificazione Controllo e Compliance

Spett.le C.d.A.,

La presente relazione è predisposta dalla funzione Pianificazione, Controllo e Compliance, come rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'adeguatezza delle procedure aziendali e delle soluzioni organizzative adottate per rimuovere eventuali inefficienze.

Il resoconto viene effettuato sui dati forniti dall'Ufficio Reclami in qualità di ufficio competente alla gestione dei reclami, appartenente all'Area Mercato.

Sono state prese ad esame le informazioni contenute nelle relazioni periodiche dei reclami e sono stati visionati 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.

Da un punto di vista operativo, tutti i reclami pervenuti alla Direzione, sono stati protocollati elettronicamente dalla Segreteria previo archivio informatico e trattati dall'Ufficio Reclami.

La procedura esistente è stata affinata come dall'ultima versione del regolamento sulla trasparenza approvata con Consiglio di Amministrazione del 25/5/2012.

L'ufficio reclami, compie la propria valutazione del singolo caso, in maniera autonoma, provvedendo all'attività d'istruttoria, richiedendo, qualora fosse ritenuto necessario, ad altre unità organizzative competenti o a legali esterni, approfondimenti sulla doglianza. La risposta al Cliente è stata inviata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, così come da normativa vigente, ed anch'essa protocollata tramite archivio informatico. L'elenco dei reclami ricevuti e trattati sono stati forniti dalla stesso ufficio reclami, che nell'ambito del monitoraggio dell'organo di controllo dispone relative sintesi allo stesso.

Le suddette sintesi e la documentazione sottostante sono state oggetto di verifica di conformità da parte della funzione Pianificazione, Controllo e Compliance fino alla data del 01 Aprile 2014, data in cui è stato rivisto e deliberato dal Consiglio di Amministrazione il nuovo organigramma aziendale e la conseguente attribuzione delle funzioni aziendali.

Nel corso del 2013 i reclami ricevuti dalla funzione sono stati 14 e hanno avuto per oggetto in prevalenza la tematica della corresponsione dei contributi in c/interessi, casi di richiesta di restituzione del fondo rischi ed alcuni comportamenti di ragionevole dubbio (secondo i reclamanti) espletati dal Confidi rispetto alla regolarità del rapporto tra fidejussore e garantito. Considerando il numero di reclami ricevuti è facile constatare che il rischio di reputazione scaturito dalle contestazione dei Soci è facilmente monitorabile dai presidi esistenti.

La funzione, inoltre, ha verificato che l'ufficio reclami, ha predisposto apposita relazione, in cui sono indicati le richieste dei reclamanti e le azioni poste in essere dal Confidi per evitare il nascere di una

potenziale controversia. Tale relazione è stata inviata al Collegio Sindacale da parte del Responsabile dell'ufficio. I reclami e gli atti successivi sono stati classificati in apposito registro ed archiviati secondo la procedura prevista dal regolamento.

In linea con il passato si può commentare l'archiviazione della documentazione nonché l'istruttoria dei reclami pervenuti in senso positivo, tenuto conto della numerosità della compagine sociale e della conseguente mole di lavoro svolta dal confidi. Tuttavia per quello che concerne la diffusione dell'informazione sull'oggetto del reclamo alla struttura organizzativa, nonché le modalità di formalizzazione del registro si rilevano alcuni punti di miglioramento, a cui si rinvia nella sezione "*Carenze regolamentari e procedurali, suggerimenti*", per la lettura dei contenuti, ricordando che il processo dei reclami è stato, nel 2013, soggetto a verifica ispettiva da parte di Banca d'Italia.

Concludendo quanto premesso non si può fare a meno di evidenziare, svolte le relative verifiche, che nessuno dei reclami pervenuti, anche se in pochi casi rilevati nel registro tardivamente, è stato classificato dall'ufficio reclami come fondato per tanto la funzione Compliance non ha ritenuto di aprire casi di non conformità e si può ritenere, quindi, che le lamentele complessivamente ricevute non sono generate da carenze organizzative e/o procedurali.

Entrando nello specifico dei reclami trattati, per ciò che riguarda, la corresponsione dei contributi in c/interessi da parte dell'ente Regione, i reclamanti lamentavano il mancato rimborso della quota interessi di competenza regionale.

L'Ufficio Reclami ha trattato i reclami informando i soci circa i motivi ostativi alle loro richieste di rimborso, citando la L.R. 11/2005 e, ove, necessario ed opportunamente interpellato, le deduzioni positive indicate dall'Assessorato Regionale dell'Economia. Dall'esame dei reclami emerge che nessuna responsabilità può essere ascritta al confidi. Nel 2014, tuttavia, è stato comunicato da un socio che il ricorso al giudizio dell'Arbitrato Bancario Finanziario come risoluzione stragiudiziale della controversia in data 25 marzo 2014.

Dei suddetti reclami per richiesta di rimborso del contributo conto interessi, la funzione rileva che la gestione di uno di essi, riguardanti la richiesta per l'anno 2008 (per un importo di Euro 1.259,83 oltre interessi legali e rivalutazione monetaria) non ha reso soddisfatto un socio della Cooperativa il quale ha ricorso ad una forma di risoluzione giudiziale della controversia. Tale ricorso non deriva da una adeguatezza della procedura, ovvero delle soluzioni organizzative adottate, ma dal mantenimento del diritto che il socio ha, nel caso in cui lo stesso non dovesse essere ritenuto soddisfatto della gestione del reclamo, come previsto dalla regolamentazione e normativa vigente. Il Confidi, ha provveduto, nel 2014 per la seguente posizione ad incaricare un suo legale per il trattamento della controversia.

Per ciò che concerne la restituzione del Fondo Rischi, invece, i reclamanti lamentavano sia la mancata immediata restituzione delle somme sia la decurtazione delle quote restituite a seguito di specifica richiesta di rimborso dell'ex Fondo Rischi (dal 2009 capitale sociale) accantonato all'atto dell'erogazione del finanziamento.

L'Ufficio Reclami, dopo aver consultato lo Statuto, ha trattato i reclami spiegando ai soci la correttezza da parte del confidi del rispetto dei tempi e dei modi relativi alla restituzione della quota di ex Fondo Rischi (capitale sociale) che avviene nel rispetto dell'art. 2532 del Codice Civile.

Per le lamentele rivolte al Confidi, relativamente ad altri atti o azioni che lo stesso avrebbe espletato non rispettando la regolarità del rapporto tra fidejussore e garantito, l'Ufficio Reclami ha sempre dato seguito in forma scritta alla lamentela del socio, richiamando, ove necessario, gli articoli dello Statuto, il codice civile e la documentazione sulla trasparenza sottoscritta dal socio al fine di persuadere che il *modus operandi* del Confidi è stato sempre conforme alla regolamentazione della Cooperativa e delle norme vigenti. In alcuni casi, la Direzione ha provveduto ricevere il socio al fine di chiarire la lamentela.

Di seguito riportiamo il dettaglio dei reclami ricevuti nel 2013, segnalati a Banca d'Italia al 31 dicembre 2013.

Numeri dei reclami ricevuti	
Accolti	-
Parzialmente accolti	-
Non accolti	13
In Istruttoria	1
Totali	14

Carenze regolamentari e procedurali, suggerimenti.

Rispetto alla Regolamentazione in essere il Registro reclami, strumento elettronico idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo non è inserito nella procedura di Continuità Operativa, ma è gestito tramite un mero foglio elettronico, come tra l'altro, evidenziato da Banca d'Italia nell'ultima visita ispettiva, non garantendo la sicurezza informatica delle rilevazioni informative e le successive modifiche, ovvero non individuando la tracciabilità delle suddette rilevazioni.

La Direzione, per quello che concerne questo aspetto, ha sollecitato l'Amministratore di Sistema ad individuare una risoluzione interna affidabile che possa garantire la sicurezza della operazioni rilevate e la loro tracciabilità. Allo data delle verifiche di conformità svolte la risoluzione informatica suggerita è in fase di definizione. Si suggerisce alla consegna del "software" apposito collaudo per garantire la rimozione delle anomalie individuate, anche dalla vigilanza ispettiva.

Rispetto la diffusione dell'informazione sull'oggetto del reclamo alla struttura organizzativa ed agli organi aziendali, la rendicontazione è destinata esclusivamente agli organi di controllo (Collegio Sindacale e la funzione Compliance) che riferiscono al Consiglio di Amministrazione l'esito dei controlli di cui gli stessi organi sono incaricati dalla normativa vigente. Si suggerisce di valutare, ai fini di rafforzare i presidi di controllo di primo livello già esistenti, la produzione da parte dell'Ufficio reclami di una relazione sintetica, con cadenza almeno annuale, da destinare al Consiglio di Amministrazione sulle varie categorie e fattispecie di reclami ricevuti e trattati, segnalando, ove esistente, il protrarsi di iniziative del socio finalizzate a risoluzioni stragiudiziali (Arbitrato Bancario Finanziario) o giudiziali.

Rispetto alle evidenze segnalate dall'Istituto di vigilanza relativamente a due casi di rilevazione tardiva nel registro del reclamo ricevuto, si suggerisce di integrare gli strumenti di sensibilizzazione, già utilizzati dal Confidi, nel coinvolgimento tempestivo dell'ufficio reclami su eventuali lamentele del socio ricevute dalla struttura organizzativa nelle forme previste dalla regolamentazione in essere, con apposite circolari destinate a tutti i dipendenti.

Palermo, 01/04/2014

Funzione Pianificazione, Controllo & Compliance
Il Responsabile

Dott. Marco Buttitta