



# Relazione Reclami

---

Anno 2012

**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.

Nel corso del 2012 i reclami ricevuti dalla funzione sono stati 16 e hanno avuto per oggetto in prevalenza la tematica della corresponsione dei contributi in c/interessi, con alcuni casi di richiesta di restituzione del fondo rischi. 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, con cadenza trimestrale, 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 del sempre maggiore numero di soci e della conseguente mole di lavoro svolta dal confidi. In ogni caso, non si può fare a meno di evidenziare che nessuno dei reclami pervenuti 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. Ove accertata la legittimità della richiesta del reclamante da parte del Confidi, si è provveduto ad accogliere anche parzialmente il reclamo, e comunque nel rispetto da parte del Confidi della normativa vigente.

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.

Di seguito riportiamo il dettaglio dei reclami ricevuti nel 2012, segnalati a Banca d'Italia al 31 dicembre 2012.

<b>Numeri dei reclami ricevuti</b>	
Accolti	2
Parzialmente accolti	1
Non accolti	13
<b>Totali</b>	<b>16</b>

Palermo, 31/05/2013

Funzione Pianificazione, Controllo & Compliance  
Il Responsabile

Dott. Marco Buttitta