

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

### Premessa

Il presente rendiconto è stato redatto dalla Funzione *Compliance* sulla base dei dati forniti dall'Ufficio Reclami e in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in merito alla *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*.

L'attività di gestione dei reclami ricopre un'importanza fondamentale per Fideo poiché, attraverso le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei Soci, possono essere individuate le cause dei possibili disservizi e proposte soluzioni per la loro rimozione o avviati programmi di miglioramento dei servizi offerti.

### Analisi dei reclami pervenuti nell'anno 2014

La scrivente Funzione ha esaminato tutte le informazioni contenute nel registro reclami.

Nel corso del 2014 sono stati ricevuti e gestiti 57 reclami, tutti protocollati elettronicamente su apposito archivio informatico.

Di seguito si riporta una tabella che sintetizza la distribuzione percentuale dei reclami secondo la tipologia di contestazione:

<b>Motivazione reclami</b>	<b>N°reclami pervenuti</b>	<b>%</b>	<b>Reclami accolti</b>	<b>Ricorso ABF</b>
Contestazione inerente la restituzione delle azioni sociali	21	37%		
Contestazione inerente il mancato rimborso del contributo in conto interessi di competenza della Regione Siciliana	10	18%		
Contestazione inerente sia la rest. delle azioni sociali sia il rimborso del contributo regionale in conto interessi	7	12%		
Problemi di gestione in fase istruttoria	5	9%		1
Problemi di gestione contenzioso	5	9%		
Problemi di gestione amministrativa	7	12%	1	
Altro	2	4%		
	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Si evidenzia che l'elevato numero dei reclami pervenuti è comprensivo delle richieste di chiarimenti pervenute e dirottate prudenzialmente all'Ufficio Reclami.

I reclami relativi al contributo in conto interessi scaturiscono dalle disposizioni previste dalla Normativa Regionale relativa agli anni 2009/2010/2011/2012.

Su un totale di n. 57 reclami solo uno è stato ritenuto fondato relativamente ad una errata richiesta di commissioni al socio, non dovute in quanto il finanziamento era stato estinto anticipatamente. Il reclamo è stato chiuso in seguito alla risposta inviata.

Gli altri reclami, non essendo imputabili ad atti o comportamenti della società, sono stati ritenuti infondati. Per quest'ultimi è stata fornita una risposta scritta contenente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

**Ricorsi all'arbitro bancario finanziario**

Ad oggi risulta un solo reclamo pendente presso l'Arbitro Bancario Finanziario per il quale lo stesso non ha ancora espresso parere.

Palermo, 20 maggio 2015

Funzione *Compliance*  
Valeria Morana