

Relazione Attività Gestione Reclami

Anno 2016



Funzione Compliance ed Antiriciclaggio

Gianfranco Federico

PREMESSA

Con la presente relazione si adempie agli obblighi previsti dal provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in ambito di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Lo scopo di tale attività è quello di favorire il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, attenuando così i rischi legali e reputazionali che potrebbero derivare dall'inosservanza di quanto prescritto dalla normativa di riferimento. Annualmente si procede con la pubblicazione sul sito aziendale della relazione sull'attività gestione reclami.

Tutti i reclami, quindi, ricevuti tramite PEC o a mezzo Raccomandata con ricevuta di ritorno, vengono gestiti attraverso la predisposizione di una risposta scritta, entro e non oltre i giorni trenta dalla ricezione del reclamo, con la quale viene nel dettaglio illustrato il procedimento seguito dal Confidi, individuando eventuali errori o mancanze dello stesso. Dall'analisi del reclamo e con il supporto della documentazione prodotta da tutte le aree operative interessate, si procede con l'istruttoria del reclamo e si conclude con la classificazione dello stesso come "fondato" o "non fondato". Nel caso in cui il reclamo abbia esito "Fondato", si procede adottando tutte le iniziative necessarie per la risoluzione di quanto reclamato indicando anche i tempi di soluzione della problematica esposta. Nel caso in cui il reclamo abbia esito "Non fondato", si illustrano chiaramente le motivazioni che hanno determinato il rigetto dell'istanza presentata e le vie alternative di soluzione del contenzioso stragiudiziale o di impugnazione dinanzi l'Arbitro Bancario Finanziario.

Successivamente viene stilata una scheda reclami con l'indicazione delle generalità del reclamante, i motivi del reclamo, la descrizione sommaria della risposta e l'esito del reclamo che viene sottoscritta dal Direttore Generale per approvazione.

Nello specifico, nell'anno 2016 Credimpresa Soc. Coop. ha ricevuto tre reclami. I motivi di reclamo sono stati:

- Corresponsione del contributo in conto interessi;
- Restituzione delle quote del capitale sociale;
- Restituzione delle somme versato come apporto a fondo rischi.

Tutti i reclami sono stati classificati come "Non Fondato" in quanto i richiedenti non rientravano fra le imprese coinvolte dai Bandi Regionali o non avevano maturato il diritto alla restituzione delle somme.

Si evince chiaramente, pertanto, come i reclami presentati non siano altro che richieste più che altro di delucidazioni piuttosto che vere e proprie contestazioni. Tanto è vero che nessuna di queste è poi sfociata in un contenzioso stragiudiziale o dinanzi l'Arbitro Bancario Finanziario.

CONCLUSIONI

Dal numero estremamente ridotto di reclami presentati negli ultimi anni, senza che mai nessun socio reclamante abbia mai proseguito il contenzioso dinanzi all'Arbitro Bancario

Finanziario, si può assolutamente affermare che tutte le aree operino conformemente alla normativa e nel rispetto di tutte le procedure aziendali. Ciò non può che giovare alla reputazione e all'indice di affidabilità del Confidi.

Palermo, 06.03.2017

*Funzione Compliance ed Antiriciclaggio
Gianfranco Federico*