

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

al 31 dicembre 2021

Con il presente documento la Funzione Compliance rendiconta in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla società nel corso del 2021, all'adeguatezza delle procedure aziendali e delle soluzioni organizzative adottate per rimuovere eventuali inefficienze.

Il resoconto viene effettuato sui dati forniti dalla Funzione Reclami, preposta alla gestione delle attività in applicazione della Procedura Reclami.

In particolare, nella procedura:

- è stata individuato un responsabile reclami, indipendente rispetto alle funzioni di commercializzazione dei servizi finanziari offerti dal confidi;
- sono state definite le forme di inoltro dei reclami che includono la posta ordinaria e la posta elettronica;
- è stata assicurata la gratuità per il Cliente;
- sono state definite le modalità di trattazione dei reclami;
- sono stati stabiliti i tempi massimi di risposta (non superiori ai 30 giorni);
- è stata predisposta la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto in un registro reclami;
- è stata predisposta la pubblicazione annuale sul sito internet del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che contiene, se il reclamo è fondato le iniziative che il confidi si è impegnato a mettere in atto, se il reclamo è ritenuto infondato l'illustrazione chiara dei motivi del rigetto;
- è stata chiarita la possibilità di adire all'Arbitro Bancario Finanziario.

A presidio della corretta informazione delle imprese Clienti:

- sono stati pubblicizzati nella relativa modulistica pubblicata sul sito internet (foglio informativo e documenti di sintesi) tutti gli elementi essenziali alla comprensione del servizio di garanzia e delle modalità di calcolo del costo del servizio di garanzia;
- è stato pubblicato sul sito internet lo Statuto sociale del confidi;
- è proseguita la formazione alla struttura che, in fase di primo contatto con la potenziale Clientela, chiarisce le modalità ed i termini dei servizi di garanzia offerti.

Da un punto di vista operativo, nel corso del 2021 è pervenuto al confidi un reclamo, relativo al ritardo nella compravendita della partecipazione in Rete Fidi ad altra impresa, al quale è stata data risposta ed evidenza nel Registro reclami.

La questione ha riguardato in particolare il ritardo della compravendita di azioni fra il socio che intendeva alienare la partecipazione e l'impresa che intendeva acquisire la qualità di socio. Ricevuto il reclamo Rete Fidi ha tempestivamente risposto e nei tempi prestabiliti ha supportato le parti nel trasferimento.

Motivazione	Definizione	n. reclami 2021	n. reclami 2020	n. reclami 2019	n. reclami 2018
Condizioni contrattuali ed economiche	Reclami relativi al livello dei tassi e delle condizioni Applicati (eventuali difformità di trattamento rispetto a quanto previsto nel foglio informativo)	0	0	0	0
Aspetti organizzativi	Reclami riconducibili a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese, legate ad uno specifico prodotto/servizio, ritardato rimborso della partecipazione azionaria (in presenza dei presupposti di legittimazione)	1	1	2	0
Personale	Reclami riconducibili al comportamento del Personale (ad esempio mancanza di professionalità, scortesia)	0	0	0	0

Rete Fidi, per ovviare alle problematiche connesse alla citata modifica, mantiene il supporto alle richieste di trasferimento delle azioni pervenute dalle imprese (PMI) socie che hanno utilizzato i servizi di garanzia del confidi. Nei loro confronti Rete Fidi riceve le istanze di cessione e acquisto e sopporta le spese di trasferimento fra le imprese socie e le imprese che intendono acquistare le azioni, nel rispetto delle disposizioni in materia di società per azioni e di quelle di vigilanza in materia di stabilità dei fondi propri.

Non si rileva, invece, alcun reclamo con riguardo alle nuove offerte di servizi ovvero di concessione di garanzie su emissioni di titoli di debito attivate nei passati esercizi e concessione di finanziamenti di cassa avviate a fine 2020 e nel corso del 2021.

Genova, li 02/02/2022

La Funzione di conformità normativa
(Avv. Matteo Bozzo)