RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

al 31 dicembre 2024

Con il presente documento la Funzione Compliance rendiconta in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla società nel corso del 2024, 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.

La procedura reclami e il Registro reclami sono stati aggiornati valorizzando le indicazioni fornite dalla Vigilanza in occasione dell'intervento ispettivo effettuato negli ultimi mesi del 2024.

In particolare, nella procedura:

- è stata confermato un responsabile reclami, indipendente rispetto alle funzioni di commercializzazione dei servizi finanziari offerti dal confidi;
- sono state confermate 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 al 30 giorni, in caso di questioni di particolare complessità il termine non potrà comunque superare i 60 giorni dalla ricezione del reclamo);
- è stata predisposta la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto in un registro reclami che è stato arricchito nei contenuti;
- 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;
- 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 finanziamento di cassa e delle modalità di calcolo del costo del servizio di finanziamento di cassa;
- è stato pubblicato sul sito internet lo Statuto sociale del confidi;
- è stata implementata la comunicazione periodica alla clientela dei finanziamenti di cassa;

- è proseguita la formazione alla struttura che, in fase di primo contatto con la potenziale Clientela, chiarisce le modalità ed i termini dei servizi finanziari offerti.

Da un punto di vista operativo, nel corso del 2024 non sono pervenuti reclami al confidi.

Motivazione	Definizione	n. reclami 2024	n. reclami 2023	n. reclami 2022	n. reclami 2021
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)	0	0	0	1
Personale	Reclami riconducibili al comportamento del Personale (ad esempio mancanza di professionalità, scortesia)	0	0	0	0

Non si rileva, alcun reclamo con riguardo alle nuove offerte di servizi ovvero di concessione di garanzie su emissioni di titoli di debito e concessione di finanziamenti di cassa.

Genova, lì 18/03/2025

La Funzione di conformità normativa
(Avv. Matteo Bozzo)