



## RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

al 31 dicembre 2014

Con il presente documento la Funzione Compliance, rendiconta in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla società nel corso del 2014, sull'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 dei reclami 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 al 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.

**Rete Fidi Liguria – Società Consortile per Azioni di Garanzia Collettiva Fidi**

Elenco Speciale degli Intermediari Finanziari Vigilati art.107 T.U.B. n.19534.7

Sede Legale e Operativa: Via XX Settembre 41- 7°p. – 16121 Genova – Tel. 010 8693600 Fax 010 8693059

P.IVA Registro Imprese Genova e C.F. 00598380103 - REA n. 218252

Capitale Sociale deliberato 29.341.013,00 di cui € 14.341.013,00 versati

E-mail: [retefidi@retefidi.it](mailto:retefidi@retefidi.it) – E-mail certificata: [retefidiliguria@legalmail.it](mailto:retefidiliguria@legalmail.it)

Sito internet: [www.retefidi.it](http://www.retefidi.it)



Da un punto di vista operativo, nel corso del 2014 non sono pervenuti reclami al confidi.

Motivazione	Definizione	n. reclami 2014	n. reclami 2013	n. reclami 2012 (confidi previgenti)	n. reclami 2011 (confidi previgenti)
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	0
Personale	Reclami riconducibili al comportamento del Personale (ad esempio mancanza di professionalità, scortesia)	0	0	0	0

In ottica prospettica non sussistono comportamenti del confidi e della struttura che possano essere motivo di reclamo da parte della Clientela.

Genova, li 10/02/2015

La Funzione Compliance  
(Avv. Matteo Bozzo)

**Rete Fidi Liguria – Società Consortile per Azioni di Garanzia Collettiva Fidi**

Elenco Speciale degli Intermediari Finanziari Vigilati art.107 T.U.B. n.19534.7

Sede Legale e Operativa: Via XX Settembre 41- 7°p. – 16121 Genova – Tel. 010 8693600 Fax 010 8693059

P.IVA Registro Imprese Genova e C.F. 00598380103 - REA n. 218252

Capitale Sociale deliberato 29.341.013,00 di cui € 14.341.013,00 versati

E-mail: retefidi@retefidi.it – E-mail certificata: retefidiliguria@legalmail.it

Sito internet: www.retefidi.it