

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

al 31 dicembre 2016

Con il presente documento la Funzione Compliance, rendiconta in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla società nel corso del 2016, 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.

Da un punto di vista operativo, nel corso del 2016 è pervenuto al confidi un reclamo, relativo al rimborso della partecipazione in Rete Fidi al quale è stata data risposta ed evidenza nel Registro reclami.

La questione ha riguardato in particolare la mancata risposta di Rete Fidi alla pretesa vendita parziale della partecipazione detenuta da un'impresa socia. Ricevuto il reclamo Rete Fidi ha

tempestivamente risposto al Socio chiarendo che, ai sensi di legge e di statuto, la società non è tenuta al riacquisto di tutta o parte della partecipazione al capitale sociale detenuta dalle imprese socie; alla risposta di Rete Fidi non è seguita alcuna replica da parte della ricorrente.

Motivazione	Definizione	n. reclami 2016	n. reclami 2015	n. reclami 2014	n. reclami 2013
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	0	0	0
Personale	Reclami riconducibili al comportamento del Personale (ad esempio mancanza di professionalità, scortesia)	0	0	0	0

In ottica prospettica le modifiche statutarie deliberate, su espresa richiesta dell'Autorità di Vigilanza, nel dicembre 2016 in materia di fondi propri e riacquisto azioni, con l'esclusione anche della possibilità per Rete Fidi di rendersi acquirente delle azioni dei soci che intendono alienare la propria partecipazione, comportando un mutamento delle prassi abitualmente applicate nel settore, potrebbe essere fonte di doglianze da parte delle Clientela. Al fine di prevenire eventuali incomprensioni con la Clientela sono stati tempestivamente modificati il Foglio Informativo e le Schede prodotto consegnate in fase di primo contatto con il Cliente e pubblicate sul sito internet della società.

Inoltre, tramite le nuove modalità di cessione delle partecipazioni, che prevedono l'organizzazione centralizzata della ricezione delle istanze di cessione e acquisto e il pagamento da parte di Rete Fidi delle spese necessarie al trasferimento fra le imprese socie e le imprese che intendono acquistare le azioni, potranno essere adeguatamente supportate le esigenze di circolazione delle partecipazioni, nel rispetto delle disposizioni in materia di società per azioni e di quelle di vigilanza in materia di stabilità dei fondi propri.

Genova, li 28 marzo 2017

La Funzione di conformità normativa
(Avv. Matteo Bozzo)