

## RENDICONTO GESTIONE RECLAMI

al 31 dicembre 2019

Con il presente documento la Funzione Compliance rendiconta in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla società nel corso del 2019, 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 2019 sono pervenuti al confidi due reclami, relativi al rimborso della partecipazione in Rete Fidi ai quali è stata data risposta ed evidenza nel Registro reclami.

La questione ha riguardato in particolare i ritardi nel preteso rimborso della quota di partecipazione detenuta dalle imprese socie richiedenti. Ricevuti i reclami Rete Fidi ha tempestivamente risposto ai Soci chiarendo che, ai sensi di legge, di statuto e come evidenziato nei Fogli informativi consegnati al momento

dell'istruttoria della richiesta di garanzia, la società non è tenuta al riacquisto di tutta o parte della partecipazione al capitale sociale detenuta dalle imprese socie.

Motivazione	Definizione	n. reclami 2019	n. reclami 2018	n. reclami 2017	n. reclami 2016
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)	2	0	0	1
Personale	Reclami riconducibili al comportamento del Personale (ad esempio mancanza di professionalità, scortesie)	0	0	0	0

Le modifiche statutarie deliberate su espressa richiesta dell'Autorità di Vigilanza, in materia di gestione dei fondi propri e riacquisto azioni, hanno escluso la possibilità per Rete Fidi di rendersi acquirente delle azioni nella titolarità dei soci che intendono uscire dalla società, ed hanno comportato un mutamento delle prassi fino ad allora applicate. Anche se Rete Fidi, al fine di prevenire eventuali incomprensioni con la Clientela, ha tempestivamente modificato il Foglio Informativo e le Schede prodotto consegnate in fase di primo contatto con il Cliente e pubblicate sul sito internet della società, la criticità risulta causa di doglianze da parte delle Clientela.

Rete Fidi, per ovviare alle problematiche connesse alla citata modifica, sta supportando le 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.

Genova, li 26/02/2020

La Funzione di conformità normativa  
(Avv. Matteo Bozzo)