

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

Premessa

Il presente rendiconto è stato redatto dalla Funzione *Compliance* sulla base dei dati forniti dall'Ufficio Reclami e in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in merito alla *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*.

L'attività di gestione dei reclami ricopre un'importanza fondamentale per Fideo poiché, attraverso le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei Soci, possono essere individuate le cause dei possibili disservizi e proposte soluzioni per la loro rimozione o avviati programmi di miglioramento dei servizi offerti.

Analisi dei reclami pervenuti nell'anno 2014

La scrivente Funzione ha esaminato tutte le informazioni contenute nel registro reclami.

Nel corso del 2014 sono stati ricevuti e gestiti 57 reclami, tutti protocollati elettronicamente su apposito archivio informatico.

Di seguito si riporta una tabella che sintetizza la distribuzione percentuale dei reclami secondo la tipologia di contestazione:

Motivazione reclami	N°reclami pervenuti	%	Reclami accolti	Ricorso ABF
Contestazione inerente la restituzione delle azioni sociali	21	37%		
Contestazione inerente il mancato rimborso del contributo in conto interessi di competenza della Regione Siciliana	10	18%		
Contestazione inerente sia la rest. delle azioni sociali sia il rimborso del contributo regionale in conto interessi	7	12%		
Problemi di gestione in fase istruttoria	5	9%		1
Problemi di gestione contenzioso	5	9%		
Problemi di gestione amministrativa	7	12%	1	
Altro	2	4%		
	57	100%	1	1

Si evidenzia che l'elevato numero dei reclami pervenuti è comprensivo delle richieste di chiarimenti pervenute e dirottate prudenzialmente all'Ufficio Reclami.

I reclami relativi al contributo in conto interessi scaturiscono dalle disposizioni previste dalla Normativa Regionale relativa agli anni 2009/2010/2011/2012.

Su un totale di n. 57 reclami solo uno è stato ritenuto fondato relativamente ad una errata richiesta di commissioni al socio, non dovute in quanto il finanziamento era stato estinto anticipatamente. Il reclamo è stato chiuso in seguito alla risposta inviata.

Gli altri reclami, non essendo imputabili ad atti o comportamenti della società, sono stati ritenuti infondati. Per quest'ultimi è stata fornita una risposta scritta contenente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Ricorsi all'arbitro bancario finanziario

Ad oggi risulta un solo reclamo pendente presso l'Arbitro Bancario Finanziario per il quale lo stesso non ha ancora espresso parere.

Palermo, 20 maggio 2015

Funzione *Compliance*
Valeria Morana