

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni in tema di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti"* prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Gli Intermediari devono fornire alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione sulla Trasparenza il diritto del cliente di adire l'ABF e riportando le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzi, recapiti telefonici, sito internet).

Il costante interesse per la soddisfazione del Cliente riveste un ruolo importante per Commerfidi.

In quest'ottica, un'efficace ed efficiente gestione dei reclami rappresenta un'opportunità per individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, per ristabilire una relazione soddisfacente con il socio/cliente, oltre che fornire uno spunto decisivo per individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio e le opportune azioni correttive da porre in essere, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, anche reputazionali.

A tal proposito, Commerfidi adotta una policy per la trattazione dei reclami (Procedura PG17: *"Soddisfazione del cliente e gestione dei reclami"*) che garantisce ai soci/clienti risposte sollecite ed esaustive. È stata inserita, all'interno del Menù "Trasparenza" del sito internet istituzionale (www.commerfidi.it), una sezione denominata "Reclami" contenente tutte le informazioni, guide e moduli, ad uso del socio/cliente.

La guida all'ABF e i Fogli Informativi aggiornati, disponibili presso i locali della sede aperti al pubblico e sul sito internet della Cooperativa, riportano le modalità di presentazione dei reclami e di accesso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Le modalità di presentazione di eventuali reclami a Commerfidi sono presenti anche nel contratto di prestazione di garanzia sottoscritto dal titolare/legale rappresentante dell'azienda associata.

Nella gestione delle doglianze dei soci/clienti, la Commerfidi è sempre proiettata alla risoluzione sostanziale delle controversie; verifica le circostanze riferite dal socio/cliente valutandole alla luce delle previsioni statutarie, normative, regolamentari e contrattuali applicabili.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo la Commerfidi precisa modalità e tempi di risoluzione della fattispecie segnalata, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al socio/cliente la possibilità di presentare eventuale ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Analisi dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2021

Nel corso dell'anno 2021 sono stati registrati da Commerfidi n. 4 reclami, le cui caratteristiche sono sintetizzate nella seguente tabella, che riporta anche informazioni riguardanti il motivo del reclamo:

Tipologia di Prodotto/Servizio	Protocollo n°	Data Reclamo	Proveniente da:	Motivo del reclamo
Recesso dalla Cooperativa	01/2021	11/12/2020	SOLE E NATURA S.C.A.R.L Socio n° 11864	Contestazione inerente il rigetto della richiesta di recesso dalla Cooperativa e conseguente rimborso del Capitale Sociale versato
Rimborso in c/interessi	02/2021	25/01/2021	OPTICAL DEI F.LLI CAZIERO SNC Socio n° 8168	Contestazione sulla mancata retrocessione degli interessi passivi Regione Sicilia
Recesso dalla Cooperativa	03/2021	30/09/2021	NANIA IMPIANTI SRL Socio n° 11512	Contestazione inerente il rigetto della richiesta di recesso dalla Cooperativa e conseguente rimborso del Capitale Sociale versato
Rimborso Capitale Sociale	04/2021	11/07/2021	TRE T SOCIETA' SEMPLICE AGRICOLA Socio n° 12660	Contestazione inerente il rigetto della richiesta di rimborso del Capitale Sociale versato

Tutti i suddetti reclami sono stati ritenuti infondati per le seguenti motivazioni:

- nel reclamo prot.n°01/2021, il legale rappresentante della società presentava istanza di recesso dalla Cooperativa con conseguente richiesta di rimborso del Capitale Sociale che è stata rigettata dal Consiglio di Amministrazione del 28/09/2020 e comunicata all'azienda con Pec del 12/10/2020. L'azienda, a quel punto, ha avanzato direttamente ricorso all'Autorità Giudiziaria, presso il Tribunale di Catania – Sezione specializzata Imprese, chiedendo di dichiarare inefficace e illegittima la deliberazione presa dalla Cooperativa. E' pervenuta, quindi, Pec del legale del socio/cliente del 11/12/2020 contenente Notificazione ai sensi della L.53/1994.

Lo studio dell'Avv. Giannone, legale della Cooperativa, ha provveduto a contestare in ogni sua parte il contenuto dell'Atto di Notifica, ritenuto inammissibile, irrituale e destituito di ogni giuridico fondamento, oltre che privo di valido supporto probatorio.

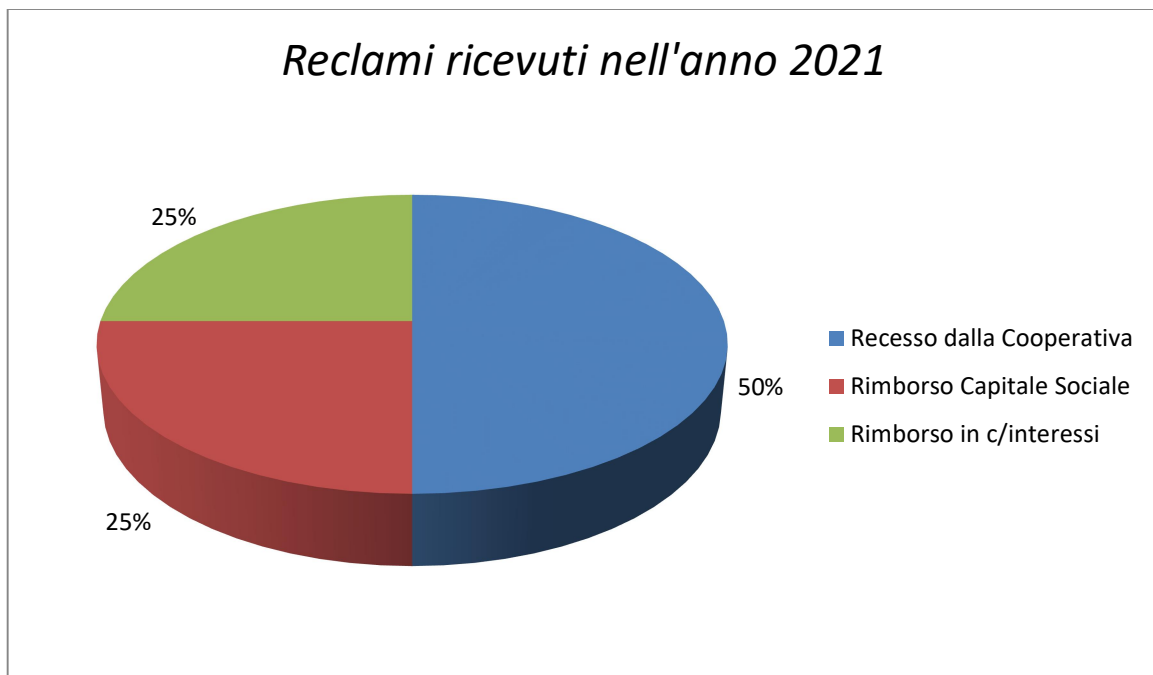
L'Autorità Giudiziaria ha fissato una prima udienza in data 18/03/2021 (comparsa di costituzione e risposta). Il Giudice ha assegnato alle parti i termini per il deposito delle memorie di rito, rinviando l'udienza al 11/01/2022.

Si rimane in attesa di esito;
- nel reclamo prot.n°02/2021, il legale del socio/cliente fa pervenire Pec in data 22/01/2021 nella quale si invita la Cooperativa a voler provvedere, entro il termine di 10 giorni, al rimborso del contributo in c/interessi della Regione Sicilia, in riferimento alla posizione in capo alla società, erogata da BAPR e già estinta. La Cooperativa, in data 25/01/2021, risponde con Pec informando il legale dell'azienda che le annualità di contributo in c/interessi non corrisposte dal competente Assessorato Regionale dipendono dalle condizioni imposte dagli ultimi bandi regionali emessi, i quali hanno ammesso solo le operazioni finanziarie erogate a decorrere dal 01/01/2009. Nella fattispecie in esame, il mutuo chirografario, in capo alla società, era stato erogato nell'anno 2006 non rientrando, quindi, nei requisiti previsti dai bandi;
- nel reclamo prot.n°03/2021, il legale rappresentante del socio/cliente invia Pec del 30/09/2021, nella quale contesta il rigetto della richiesta di recesso dalla Cooperativa e il conseguente rimborso del Capitale Sociale versato a fronte della posizione in essere, successivamente estinta con regolarità, in data 22/08/2015. La Cooperativa riscontra la Pec di cui sopra, su indicazione del legale della stessa, inviando PEC al socio/cliente per ribadire che tale reclamo si considera infondato in fatto ed in diritto, ritenendo fuori luogo il riferimento, fatto dal socio/cliente, all'art.1373 cod.civ. che non regola i rapporti societari quanto i rapporti a prestazioni corrispettive quale non è il rapporto di partecipazione ad una società e, come nel caso di specie, ad una società cooperativa.

Si spiega, dunque, la piena legalità e legittimità della deliberazione di rigetto assunta dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, non sussistendo i presupposti di legge né di Statuto atti a legittimare il recesso dei Soci che ne hanno fatto richiesta, posta la assoluta necessità di salvaguardare al massimo la patrimonializzazione del Confidi stesso, anche a garanzia della continuità aziendale.

E' stata commessa, in questo caso, una non conformità in quanto la Pec di riscontro è stata trasmessa in data 10/01/2022, oltre i 60 giorni previsti dalla normativa;

- nel reclamo prot.n°04/2021, il legale del socio/cliente invia Pec del 11/07/2021, nella quale contesta la risposta fornita dalla Cooperativa, con Pec del 12/04/2021, alla comunicazione di avvenuta estinzione del finanziamento garantito e conseguente richiesta di rimborso del Capitale Sociale versato, proveniente dal legale rappresentante della società sua assistita. Alla successiva Pec del 21/10/2021 del legale del socio/cliente, nella quale si richiede lo stralcio del verbale di delibera del Consiglio di Amministrazione, è seguita Pec del 04/11/2021 della Cooperativa nella quale si invita l'azienda a presentare ufficiale richiesta di recesso che non era ancora stata passata al vaglio del Consiglio di Amministrazione. Pervenuta la richiesta ufficiale, la stessa è stata deliberata nella seduta del CDA del 17/12/2021, con esito negativo, e lo stralcio del verbale è stato trasmesso all'azienda in data 22/12/2021, come da richiesta. Si rimane in attesa di eventuale riscontro da parte del socio/cliente.



Nota: il reclamo appartenente alla categoria "Rimborso Capitale Sociale" è una diretta conseguenza del mancato "Recesso dalla Cooperativa"

Ragusa, 14/01/2022

COMMERFIDI SOC.COOP

Ufficio Reclami

Fausto Pappalardo