Spefin
Finanziaria S.p.A.

Report Ordinario 2019 in materia di Reclami

Funzione di Compliance

Spefin Finanziaria S.p.A.

Relazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate

Redatta da: Funzione di Conformità

In data: 03/02/2020

Simone Pepe

Indice

1) Obiettivi dell'intervento 4

2) Metodologia di valutazione utilizzata 4

3) Attività svolte 5

3.1) Perimetro normativo identificato 5

3.2) Modalità di esecuzione dell'intervento 5

3.3) Limiti dell'intervento 6

4) Situazione complessiva dei reclami 7

5) Procedure e soluzioni organizzative adottate per la gestione dei reclami 9

6) Test di efficacia sui controlli di linea 11

6.1) Test campionario sui reclami 11

6.2) Ricorsi ABF 12

7) Esito dell'attività di verifica 13

8) Criticità rilevate ed interventi di adeguamento proposti 16

1) Obiettivi dell'intervento

La Sezione XI delle Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi Societari e finanziari impone che la Funzione di Conformità riferisca agli organi sociali – almeno annualmente – sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti dall'Intermediario nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate per la trattazione dei reclami.
In particolare l'efficace gestione dei reclami è finalizzata, oltre che a fornire "risposte" all'utenza, anche a ottenere informazioni sull'operatività aziendale e, in particolare, indicatori utili a individuare le aree sulle quali intraprendere interventi o azioni correttive. È quindi necessario un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, corredato da valutazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative. Le Disposizioni di trasparenza affidano tale compito, in prima istanza, alla funzione di conformità.
La scrivente funzione di conformità, pertanto, è chiamata a riferire agli organi aziendali sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative in essere.
Il presente documento sintetizza i risultati della sopracitata valutazione e tiene conto di quanto precisato dalla BdI nella Comunicazione del 15 marzo 2016 in materia di reclami.

L'attività di verifica in oggetto è stata realizzata dal 26/01/2020 al 03/02/2020 e si è focalizzata sull'esercizio 2019.

2) Metodologia di valutazione utilizzata

La valutazione sull'adeguato presidio e sulla corretta gestione dei rischi di non conformità alle norme viene effettuata secondo le regole di seguito illustrate.

1. Preliminare **individuazione e valutazione dei "rischi potenziali" relativi alla non conformità alle norme**, condotta attraverso l'attribuzione di un giudizio qualitativo ai seguenti due parametri:
   - "peso/significatività" (secondo la scala - di Continuità, Alto, Medio, Basso);
   - "frequenza/probabilità" (secondo la scala - Alta, Media, Bassa).

   La valutazione complessiva del rischio conduce alla definizione di un indice di rischiosità potenziale, che contempla l'effetto congiunto dei due parametri indicati.

2. Successiva **valutazione dei presidi esistenti** in termini di adeguatezza a ridurre entro limiti di accettabilità i rischi individuati. La valutazione dei controlli può assumere i seguenti valori: **Assente/Inadeguato, In prevalenza inadeguato, Parzialmente adeguato, In prevalenza adeguato, Adeguato**.

3. Determinazione del livello di rischio residuo (scoring) ottenuta mediante l'abbattimento dell'indice di rischio potenziale in seguito alla valutazione dei presidi di controllo esistenti. Il rischio residuo può assumere i seguenti valori:

- **Molto alto**: il livello del rischio residuo è di continuità aziendale;
- **Alto**: il livello del rischio residuo è elevato e, la carenza prolungata di presidi potrebbe comportare problemi di continuità aziendale;
- **Medio/alto**: il livello del rischio residuo è mediamente elevato (reputazionale e legale) e il rischio che l'organo di vigilanza possa irrogare una sanzioni è alto;
- **Medio**: il livello del rischio residuo è tollerabile per periodi di tempo contenuti ma occorre prevedere nuovi presidi per mitigare il rischio legale o reputazionale (così come la possibilità di subire una sanzione);
- **Medio/basso**: il livello del rischio residuo è contenuto e l'azienda può valutare nuovi presidi anche tenuto conto del rapporto costi/benefici e del criterio generale di proporzionalità;
- **Basso**: il livello del rischio residuo è basso ed adeguatamente presidiato.

Per i dettagli circa la metodologia operativa utilizzata si rimanda alla regolamentazione interna.

3) Attività svolte

3.1) Perimetro normativo identificato

La principale fonte normativa di riferimento è costituita dalle seguenti fonti:

- TUB;
- Provvedimento Banca d'Italia in materia di trasparenza;
- Comunicazione Banca d'Italia del 18/03/2016;
- Relazioni periodiche e decisioni ABF.

3.2) Modalità di esecuzione dell'intervento

Più dettagliatamente, l'attività della Funzione Compliance si è svolta secondo le fasi di seguito rappresentate:

Funzionali all'attività di compliance sono state:

- Le interviste alle risorse delle strutture coinvolte;
- l'esame della normativa specifica;

- l'utilizzo degli strumenti di compliance inerenti la normativa sui reclami predisposti nell'ambito del progetto di mappatura dei rischi;
- l'esame della documentazione e della regolamentazione interna.

In particolare, nel corso dell'esecuzione dell'attività di verifica, si è analizzata la seguente documentazione fornita dalla competente struttura della Società alla data dell'intervento.

Nell'ambito dell'attività di verifica sono stati analizzati, in particolare, i seguenti documenti:

- Registro reclami estrapolabile da Edotta;
- Registro reclami disponibile in Excel;
- Estrazioni, anche documentali, da piattaforma informatica;
- Procedura per la gestione dei reclami;
- Regolamento della Funzione di Compliance;
- Rendiconto dei reclami 2019 e 2018;
- Cassetta postale interna;
- Informativa ai clienti disponibile sul sito internet di Spefin e sul SECCI;

Le attività di verifica hanno previsto, inoltre, interviste mirate alle seguenti risorse aziendali:

- Responsabile dell'Ufficio Legale
- Addetto dell'ufficio legale alla gestione dei reclami.

Abbiamo, inoltre, mediante campionamento, verificato l'efficacia dei presidi di primo livello realizzati in materia di gestione reclami (per i cui dettagli si rinvia al paragrafo 6).

3.3) Limiti dell'intervento

Al fine di definire la portata del lavoro svolto, si ritiene necessario precisare le seguenti considerazioni:

- L'analisi è stata effettuata sulla base dei supporti documentali disponibili alla data dell'intervento;
- Le procedure di analisi sviluppate – salvo per quanto espressamente evidenziato - non hanno comportato una diagnosi delle componenti del sistema informatico coinvolte nel processo; nondimeno, nei casi in cui dalle analisi svolte siano emerse significative considerazioni attinenti il sistema informatico, si è ritenuto di riportarle nel presente documento;
- Anche nel caso in cui il rischio residuo sia pari a zero la Società rimane comunque esposta ad eventi indesiderati sia pur con minor probabilità. Di fatti i rischi possono essere mitigati, mediante presidi, entro un certo ambito di tolleranza statistica.

4) Situazione complessiva dei reclami

Nel corso del 2019 Spefin Finanziaria SpA ha ricevuto complessivamente 112 reclami. Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti (dati estratti da registro).

Tipologia del rapporto	Numero reclami ricevuti	% SUL TOTALE DEI RECLAMI	Importo complessivamente richiesto (se disponibile)	Importo accordato comprese spese legali (se disponibile)
Costi connessi all'estinzione anticipata	109	97%	156.549	27.902
Usura su prestiti / finanziamenti	1	1%	0	0
Trasparenza				
Condizioni contrattuali applicate	2	2%	7.642	5.200
Anatocismo				
Comunicazioni ed informazioni				
Frodi e sostituzione di persona				
Altre motivazioni				
Totale	**112**	**100,00%**	**164.192**	**33.102**

Pertanto, le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono quasi esclusivamente riferibili ai costi connessi all'estinzione anticipata.

Tenuto conto della tipologia di reclami pervenuti, le problematiche che più frequentemente sono state oggetto di rilievo sono riconducibili alle mancate restituzioni di spese recurring al cliente in caso di estinzione anticipate. Tale problematica riguarda, in modo particolare, i contratti stipulati sino all'introduzione dell'art. 125-sexies, c. 1, TUB, per effetto del D.lgs. 141 del 13/08/2010.

Da precisare, tuttavia, che una recente sentenza resa dalla Corte di giustizia dell'Unione europea nel caso "Lexitor" ha dichiarato che l'art. 16, paragrafo 1, della direttiva "deve essere interpretato nel senso che il diritto del consumatore alla riduzione del costo totale del credito in caso di rimborso anticipato del credito include tutti i costi posti a carico del consumatore". A tale sentenza è seguita, in base all'art. 6 del TUB, una circolare della la Banca d'Italia del 04/12/2019 con la quale si chiarisce che gli intermediari dovranno rimborsare, pro-quota, al cliente che abbia estinto preventivamente il proprio credito, tutte le spese sostenute in via anticipata (upfront). Tali eventi avranno, senza dubbio, un impatto sui reclami che seguiranno nei prossimi mesi.

In relazione a quanto sopra le società, a partire dal 01/01/2020, ha già intrapreso diverse azioni correttive che, tra le altre cose, hanno portato a eliminare le spese upfront su gran parte dei contratti, confinandole al tasso annuo nominale (cd "tutto tan"). La Società conta di concludere il

processo di conversione dei contratti presso tutta la rete entro il primo semestre del 2020. In merito ai contratti in istruttoria sino al 31/12/2019 la Società ritiene che il rischio di rimborso delle spese debba ricadere sul cessionario e che, comunque, esistano ancora margini legali per respingere le richieste di risarcimento per contratti antecedenti la citata circolare della Banca d'Italia.
Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame secondo le nostre evidenze (potrebbe divergere da quello che sarà pubblicato dall'ufficio reclami in quanto è stato riadattato ad una diversa impostazione informativa).

Esito del reclamo	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Accolto	38	33,9%
Non accolto	48	42,9%
Parzialmente accolto	21	18,8%
Irricevibile[1]	0	0,0%
In istruttoria al 31 dicembre 2019	5	4,5%
Totale	**112**	**100,0%**

La Società, in 11 casi non ha fornito la risposta ai reclami entro i termini massimi previsti dalla ricezione del reclamo. La media di risposta è di circa 25 giorni. La Società ha - comunque - intrapreso, entro i tempi comunicati al cliente, le iniziative che si era impegnata ad assumere.
In merito ai ritardi di risposta registrati nel 2019 e non nel precedente esercizio occorre rilevare che per un imprevedibile evento, l'addetto dell'ufficio reclami è stato per un lungo periodo fuori ufficio. Tale evento ha comportato conseguenti rallentamenti nei processi a carico del Responsabile. A partire dalla seconda metà del 2019 l'Ufficio Reclami è assistito, in fase di istruttoria, anche da consulenti esterni.
Altri 9 reclami pervenuti tra luglio e agosto sono stati riscontrati dopo 30 giorni ma comunque nel rispetto della sospensione estiva dei termini[2] prevista dalla Sezione VII par. 3 delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

In linea generale, l'Ufficio Reclami, nel 2019 ha riconosciuto ai clienti reclamanti l'importo di € 33 mila rispetto ad una richiesta di circa € 64 mila.

A settembre 2019 la scrivente Funzione ha elaborato un'analisi dei reclami per valutarne l'impatto in base alla data di origine del contratto e al tipo prodotto. È stato possibile notare che la quasi totalità dei reclami ha riguardato contratti di finanziamento liquidati tra il 2007 e il 2011 e che circa il 20% dei contratti stipulati in tale periodo hanno generato un reclamo. La percentuale dei contratti liquidati dal 2016 in poi che ha generato reclami, invece, è solo dello 0,1%.
Il prodotto a fronte del quale è più alto il numero di reclami è costituito dalle deleghe (probabilmente ciò accade perché le deleghe di solito si accompagnano ad altro contratto di cessione del quinto, pertanto aumentando i rapporti, aumenta anche la probabilità che il cliente sia coinvolto in un reclamo).

[1] ad esempio formulato da un soggetto non legittimato.
[2] Decisione ABF Napoli n. 6829/2014 e Decisione ABF Napoli n. 4069/2016

5) Procedure e soluzioni organizzative adottate per la gestione dei reclami

Gli Orientamenti in materia di gestione dei reclami emanati dal Comitato congiunto EBA-ESMAEIOPA nel maggio del 2014 richiedono l'adozione di una policy per la gestione dei reclami e l'istituzione di una funzione aziendale che consenta di istruire i reclami in maniera equa e di individuare e attenuare i conflitti d'interesse.
Le richiamate Disposizioni di trasparenza impongono agli intermediari di dotarsi di procedure che garantiscano ai clienti che presentano un reclamo per iscritto risposte sollecite ed esaustive; le procedure devono prevedere l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

La Società ha approvato e diffuso una procedura per la gestione dei reclami con CdA del 15/06/2016 dando un preciso segnale del commitment aziendale verso una effettiva tutela delle ragioni dei clienti. La procedura, come strutturata, è potenzialmente in grado si accrescere la sensibilità aziendale e agevolare la gestione delle segnalazioni, in particolare prevedendo la collaborazione da parte di strutture ulteriori rispetto a quelle direttamente responsabili per la gestione dei reclami (Ufficio Legale).
La procedura adottata, in particolare:

a. Individua la gestione dei reclami nell'Ufficio legale assicurandone l'autonomia dalle funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi;
b. individua in maniera chiara le finalità della gestione dei reclami e le principali modalità di interazione fra la struttura incaricata di trattare le segnalazioni e le altre strutture aziendali;
c. definisce i principali compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli al fine di verificare la funzionalità degli uffici reclami;
d. stabilisce periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione (nel regolamento della funzione di compliance si disciplina, invece, l'informativa annuale che la Funzione da sul tema).

L'Ufficio Legale (deputato alla gestione dei reclami) ha in carico anche i compiti connessi con le istanze di risoluzione stragiudiziale delle controversie davanti all'ABF o a organismi di mediazione. Tali compiti sono assolti nel necessario raccordo con le informazioni su eventuali reclami pregressi (avvalendosi di tutto il bagaglio informativo disponibile, e in particolare degli elementi conoscitivi ricavabili da eventuali reclami pregressi).
È stato assegnato all'ufficio reclami un organico adeguato sotto il profilo numerico e della professionalità delle risorse impiegate. In particolare, è incaricato della trattazione dei reclami un avvocato assunto a tempo indeterminato mentre il responsabile dell'ufficio è un legale direzionale con elevato expertise. La società, inoltre, ha previsto la predisposizione di iniziative formative specifiche per tali addetti, accompagnata anche da meccanismi di obbligatorietà.

La società, considerato che riceve – quasi esclusivamente - reclami connessi al rimborso commissionale per contratti instaurati prima del 2010 ed estinti anticipatamente, non ha istituito un sistema di incentivazione specifico per il personale coinvolto nella gestione dei reclami e finalizzati a migliorare le relazioni con la clientela[3].

Le procedure interne e le informative messe a disposizione della clientela prevedono, specificatamente, che il cliente possa inviare segnalazioni via posta ordinaria, via email (anche pec) e via fax. Inoltre la procedura specifica che le strutture (rete commerciale compresa) che ricevono segnalazioni dai clienti devono inoltrare le stesse, senza ritardo, all'ufficio reclami. Inoltre il contratto standard di agenzia adottato da Spefin prevede esplicitamente l'obbligo dell'agente di

[3] ad esempio parametri di incentivo possono essere i tempi di risposta; gli eventuali feedback raccolti in indagini di customer satisfaction

trasmettere a Spefin gli eventuali reclami ricevuti. La procedura non prevede la best practice di inoltrare comunicazione di "presa in carico" della lamentela, tale aspetto potrà essere corretto nella prossima versione della procedura.

Si rammenta, infine, che è prevista una cassetta postale, nella sede legale, per eventuale recapito brevi manu dei reclami.

La procedura, comunque, prevede il coinvolgimento anche di altre strutture, specie laddove la tipologia del reclamo lo richieda.

Sarebbe opportuno che il processo descrivesse i controlli di linea di competenza del responsabile dell'ufficio reclami, nonché la periodicità e la tipologia di verifiche sull'operatività dell'ufficio reclami da parte della funzione di Compliance.

In merito al disegno della struttura interna si può concludere che le procedure per la gestione dei reclami e l'identificazione delle responsabilità attribuite alle strutture coinvolte sono determinanti al fine di assicurare che la gestione delle segnalazioni dell'utenza sia tempestiva ed efficace. In merito al disegno dei processi, comunque, si confermano i seguenti miglioramenti già raccomandati nel precedente esercizio:

- Potrebbe migliorare il livello di personalizzazione della procedura ed evitare riferimenti a "banca" e "filiali";
- Si dovrebbe prevedere un paragrafo specifico sui controlli di linea e di conformità normativa;
- Si potrebbe meglio articolare la previsione del coinvolgimento della funzione di compliance e di altre strutture sulla gestione dei reclami;
- Si potrebbe prevedere l'invio di una comunicazione di presa in carico al cliente.

Sistema informativo

La società – a partire da metà 2018 - ha implementato, nel gestionale operativo Edotta, il modulo per la trattazione dei reclami garantendo un'elevata integrazione del patrimonio informativo. Il sistema informativo utilizzato per la gestione dei reclami, accessibile mediante configurazioni utente, permette di recuperare agevolmente il contenuto dei reclami (compreso l'archivio documentale), anche al fine di assicurare la completa ricostruibilità dell'iter decisionale seguito. Tuttavia si rileva che l'Ufficio reclami persiste con l'utilizzo, in parallelo, anche di un registro in formato excel dovendo poi assicurare la necessaria coerenza tra i due database. Ad ulteriore miglioramento del processo sono state richieste le seguenti modifiche:

- prevedere un attributo specifico per la trattazione ABF dei reclami;
- prevedere un registro specifico per la trattazione del contenzioso (distinto dai reclami);
- in generale l'applicativo gestionale potrebbe prevedere tre attributi indipendenti: uno reclami, uno ABF e uno contenzioso, così permettendo di unire all'integrazione del database la distinzione dei tre processi;
- prevedere una procedura di backup periodica del database che consenta di tracciare le modifiche (sul punto, tuttavia, si precisa che l'eventuale cancellazione dal registro dei reclami avviene solo in maniera logica e non fisica, pertanto l'esigenza di un backup sulle modifiche di registro si riduce sensibilmente);
- prevedere un campo ove riportare le eventuale risorse coinvolte ed uno in cui si inseriscono gli eventuali interventi correttivi che si rendessero necessari.

Tali miglioramenti sono stati sviluppati e saranno messi in produzione nei prossimi giorni.

6) Test di efficacia sui controlli di linea

Con riferimento all'effettiva applicazione da parte della Società di procedure e soluzioni organizzative per la trattazione dei reclami, di seguito si riepilogano i risultati della verifica svolta e gli eventuali interventi di adeguamento.

6.1) Test campionario sui reclami

In via propedeutica abbiamo estratto tutti i reclami ricevuti nel 2019 presenti in Edotta e incrociato il database con quanto risultante dalla relazione annuale sui reclami. Una volta riscontrata la coerenza dei database, la popolazione dei reclami (n. 112) è stata ordinata in ordine decrescente di numero protocollo e sono stati campionati 10 reclami con i seguenti criteri:

- gli unici 2 reclami con decisione ABF nell'anno;
- l'unico reclamo pervenuto in materia di usura;
- il primo e l'ultimo reclamo accolto;
- il primo e l'ultimo reclamo parzialmente accolto;
- il primo e l'ultimo reclamo ritenuto infondato.

Il campionamento ha consentito di eseguire verifiche sul corretto funzionamento del sistema informativo, sulla completezza del database, sulla coerenza tra le informazioni riportate nel registro e quanto riscontrabile dalla documentazione, sulla forma e i contenuti dei riscontri forniti ai clienti.

Nella premessa agli esiti di controllo, giova ricordare che la società ha ricevuto – quasi esclusivamente - reclami per il rimborso di costi recurring non riconosciuti in sede di estinzione anticipata del finanziamento.
Entrando nel merito dei risultati rilevati nelle verifiche effettuate, emergono i seguenti profili di non conformità:

- talvolta le risposte a reclami rigettati non riportano la possibilità del cliente di ricorrere all'ABF (tale aspetto era stato adeguato in corso della verifica precedente ma poi è stato nuovamente riscontrato a seguito di mandato ad avvocato esterno per la gestione dei reclami);
- talvolta le risposte non chiariscono precisamente l'accoglimento o meno del reclamo ma riportano ad una proposta transattiva diretta Pare opportuno, tuttavia, precisare che la transazione avviene a seguito di contatto diretto con il reclamante, molto spesso rappresentato da legali o società di consulenza che svolgono in via professionale e massiva tale attività;
- le motivazioni, di volta in volta, addotte dall'Ufficio Reclami per non accogliere i ricorsi risultano, ormai, già molte volte rigettate in ABF purtuttavia non si può non considerare che le convinzioni giuridiche della Società possono trovare ancora spazio interpretativo in giurisprudenza, anche in ragione di precedenti orientamenti di taluni Collegi su specifiche tematiche e quindi della congenita mutevolezza degli stessi anche in sede di coordinamento;
- Alcune risposte ai reclami sono state inoltrate da un avvocato esterno non legittimato a farlo (in corso di verifica il responsabile reclami ci ha informato di essere già intervenuto per evitare che si ripeti tale condotta);
- nel registro dei reclami sono state rilevate anche posizioni per le quali, a seguire il reclamo, è intervenuto atto di citazione. Difatti si riporta la chiusura del reclamo (accolto/non accolto) solo quando si arriva ad una definizione del contenzioso e non già quando si riscontra il reclamo (quando del caso). Per la stessa ragione, il registro riporta anche posizioni in contenzioso che, in realtà, non sono mai state oggetto di reclamo (le raccomandazioni già

citate in merito alla modifica del sistema informatico rispondono proprio all'esigenza di distinguere la trattazione dei reclami dagli altri processi).

6.2) Ricorsi ABF

Decisioni ABF 2019

In via preventiva, abbiamo verificato che sul portale web del Conciliatore Bancario (al momento utilizzato per gestire i ricorsi in ABF) risultassero i reclami identificati nel registro in carico all'Arbitro Bancario. In particolare nel 2019 risultano 33 istanze di ricorsi all'ABF di cui 19 relative a reclami pervenuti tra il 01/01/2019 e il 31/12/2019 (un'altra istanza è stata registrata nei primi giorni del 2020).

Verificata la coerenza, abbiamo chiesto all'Ufficio Reclami di fornirci tutte le decisioni prese dall'ABF nel 2019 rispetto ai ricorsi presentati da clienti di Spefin.

Da Edotta rileviamo che l'ABF si sarebbe pronunciato 2 volte nel 2019. In un caso l'ABF ha respinto il ricorso (contratto stipulato nel 2014) ed in un caso l'ABF ha accolto parzialmente la richiesta del cliente con addebito a carico della società.

Si evidenzia che entrambe le decisioni, riguardano il rimborso delle commissioni recurring.

Rinnoviamo l'invito a riflettere sull'opportunità di accogliere i reclami relativi a contratti stipulati sino al 2011 già in prima istanza senza attendere eventuali decisioni arbitrali. Riguardo a tale riflessione, sottoposta all'Ufficio Reclami, si annota che esistono alcune decisioni arbitrali che, nel passato, hanno accolto le ragioni degli intermediari e che porterebbero a non farne venire meno la validità – almeno in linea teorica. Tuttavia non si può che osservare, nella valutazione del singolo reclamo, la sproporzione tra le decisioni favorevoli all'intermediario e quelle favorevoli al cliente con l'assoluta prevalenza di quest'ultime.

Test sulle decisioni

Per le decisioni ABF prese nel 2019 (relative a reclami del 2019) abbiamo chiesto all'Ufficio Reclami di dimostrare il corretto adempimento delle decisioni prese dall'Arbitro.

Pubblicazioni ABF

Nella relazione annuale 2018 pubblicata dall'ABF risultano 41 ricorsi pervenuti a carico di Spefin mentre nel 2019 sarebbero state elevate 33 nuove istanze.

Anno	Numero ABF	Fonte
2019	33	Portale conciliatore
2018	41	Relazione ABF
2017	68	Relazione ABF
2016	50	Relazione ABF
2015	5	Relazione ABF
2014	3	Relazione ABF
2013	1	Relazione ABF
2012	0	Relazione ABF
2011	0	Relazione ABF

Il sistema informativo non consente di tracciare con immediatezza le informazioni connesse alle decisioni ABF. Le nuove implementazioni richieste dovrebbero ovviare anche a tale esigenza.
Sempre nell'ultima relazione dell'ABF, risulta che su 67 istanze chiuse nel 2018, 22 sono state accolte, 44 ricomposte prima della decisione e una respinta.

Si precisa che Spefin Finanziaria, alla data del 05/02/2019, non risulta tra gli intermediari inadempienti (rispetto alle decisioni dell'ABF) pubblicati dalla Banca d'Italia.

7) Esito dell'attività di verifica

Il perimetro dell'intervento ha riguardato i rischi di non conformità a fronte dei quali si è proceduto alle attività di verifica della scrivente funzione.

Si riporta di seguito la distribuzione dei rischi analizzati per Macroargomento e per Indice di rischiosità potenziale.

Tabella "Rischiosità potenziale"

		Indice di rischio potenziale				
	Numero rischi	molto alto	alto	medio/alto	medio	medio/basso
Normativa						
Organizzazione e regolamenti interni	5	4	1			
Gestione e registrazione	4	2	2			
Informative e controlli	3		2	1		
Totale complessivo	**12**	**6**	**5**	**1**	**0**	**0**
Peso percentuale	**100,0%**	**50,0%**	**41,7%**	**8,3%**	**0,0%**	**0,0%**

Per il dettaglio dei rischi analizzati si rimanda all'**Allegato 2 – Sintesi dei rischi.**

I giudizi emessi in relazione alla valutazione dei presidi esistenti hanno portato alla seguente distribuzione dei rischi per **Indice di rischio residuo (scoring)**.

Tabella "Rischiosità residuale" (scoring)

		Indice di rischio residuo			
	Numero rischi	alto	medio	medio/basso	basso
Normativa					
Organizzazione e regolamenti interni	5			1	4
Gestione e registrazione	4	1	2	1	
Informative e controlli	3		1	0	2
Totale complessivo	**12**	**1**	**3**	**2**	**6**

L'analisi effettuata ha consentito di riscontrare che il **92%** dei rischi ha uno **scoring residuo compreso tra basso e medio**. L'unico rischio alto afferisce alla trattazione dei reclami ed in particolare al fatto che i riscontri forniti alla clientela- in alcuni casi - mancavano di alcuni elementi

fondamentali (es. rimando ad ABF) e firma del responsabile incaricato. Per quanto concerne i rischi medi e medio bassi sono quelli che non presentano una rischiosità residua tale da pregiudicare l'effettiva continuità aziendale. Volendo approfondire anche i rischi che hanno registrato uno scoring residuo "medio" o "medio-basso", possiamo distinguere i seguenti:

- Rischio che la Società non abbia adottato adeguate procedure interne per la gestione dei reclami (medio/basso)
- Rischio che le procedure interne e/o le prassi aziendali non prevedano la corretta e completa modalità di trattazione dei reclami (medio/basso)
- Rischio che le procedure interne e/o le prassi aziendali non prevedano i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo (medio)
- Rischi che le procedure interne e/o le prassi aziendali non prevedano la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato (medio)
- Rischio che il Responsabile dell'Ufficio Reclami non ponga in essere i controlli di primo livello di sua competenza (medio).

La suddivisione degli interventi per Indice di rischio residuo ("scoring") costituisce per la Società un'importante linea guida per la definizione delle priorità di sviluppo degli interventi di adeguamento: sarà pertanto necessario dare assoluta priorità alle implementazioni relative ai rischi con scoring maggiore.

La tabella successiva riporta la riduzione percentuale del peso potenziale dei rischi da parte dei presidi organizzativi predisposti e messi in atto dalla Società. Le percentuali indicate, rappresentano l'efficacia dei controlli effettuati in relazione al presidio della normativa in oggetto (il 77% di abbattimento).

Tabella "Abbattimento percentuale del rischio"

	Numero rischi	**Indice di rischiosità potenziale**	**Indice di rischio residuo**	**Indice di abbattimento**	**% di abbattimento**
Normativa					
Organizzazione e regolamenti interni	5	480	25	455	95%
Gestione e registrazione	4	360	180	180	50%
Informative e controlli	3	210	35	175	83%
Totale complessivo	**12**	**1.050**	**240**	**810**	**77%**

RISCHI POTENZIALI E RESIDUI
Rischi residui
23%
Rischi potenziali
mitigati
77%

8) Criticità rilevate ed interventi di adeguamento proposti

Nel sintetizzare l'attività di verifica sopra rappresentata, riteniamo che nessuno dei rischi individuati sia in grado di mettere a repentaglio la continuità aziendale e che solo un rischio è in grado di esporre la Società ad eventi sanzionabili o in grado di comportare rischi reputazionali. A margine dell'attività realizzata, anche per mitigare ulteriormente i rischi cui la Società è esposta, raccomandiamo di:

- Verificare che nelle risposte di rigetto e di accoglimento parziale dei reclami, siano sempre indicate le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario ed eventuali altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie (tale aspetto è stato implementato in corso di verifica);
- Verificare che i riscontri ai reclami siano sempre a firma del responsabile;
- In caso di rigetto (anche accoglimento parziale) riportare un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni alla base della decisione;
- Aggiornare la procedura interna per la gestione reclami ed in particolare:
    - migliorare il livello di personalizzazione della procedura ed evitare riferimenti a "banca" e "filiali";
    - prevedere un paragrafo specifico sui controlli di linea e di conformità normativa;
    - articolare meglio l'accenno generalizzato al coinvolgimento - nella gestione dei reclami - delle strutture aziendali e della funzione di compliance.
- migliorare ulteriormente il censimento dei reclami, indicandoli in procedura unicamente come "accolti, accolti parzialmente o non accolti", senza attendere la conclusione di ulteriori stadi (quali ad esempio l'eventuale transazione bonaria o ricorso all'abf); quanto in parola è ora previsto dall'aggiornamento dell'applicativo informatico aziendale;
- implementare il reporting interno con elementi anche qualitativi (es. sui tempi di risoluzione dei reclami e gli interventi correttivi implementati).

A mitigazione ulteriore dei rischi esposti ed in linea con gli interventi proposti, giova rappresentare che il Responsabile dell'Ufficio Legale ha già previsto, per il 2020 ad una rivisitazione dell'attività e dei processi dell'ufficio reclami. Si aggiunga, inoltre, che nel precedente esercizio, per ragioni di salute, si è registrata l'assenza improvvisa e prolungata dell'addetto ai reclami incaricato dalla Società.

Rispetto a tutte le raccomandazioni proposte, la scrivente Funzione, fatte salve le prerogative degli organi aziendali, ha già coinvolto le strutture interne competenti.