
RELAZIONE SUI RECLAMI 2017

SOFIM-GEFINA S.P.A.

INTERNAL AUDIT

La presente relazione è riferita all'analisi dei reclami pervenuti nel 2017, loro trattazione modalità di gestione ed evasione degli stessi.

Nel corso del 2017 detta area è stata sottoposta alla valutazione dell'Internal Audit, l'attività svolta era finalizzata alla valutazione della corretta organizzazione dell'area, sia in termini procedurali che di personale addetto, nonché finalizzata alla verifica delle modalità di corretta assunzione, gestione, riscontro dei reclami pervenuti inosservanza dei regolamenti vigenti .

Assume fondamentale importanza l'area reclami, nell'ambito dei controlli svolti dall'Internal Audit in quanto la ricezione di un numero elevato di reclami potrebbe essere un indicatore di anomalia procedurale o operativa della società.

Nel caso in parola nel corso dell'anno 2017 non si sono rilevati reclami generati da errori procedurali od operativi commessi dal personale di Sofim, i reclami pervenuti hanno riguardato per la maggior parte clienti che, di fatto, non hanno rispettato il piano di pagamento contrattuale; detti pagamenti pertanto si sono rilevati pretestuosi.

Lo scrivente Internal Audit ha svolto, come da piano delle verifiche, gli interventi trimestrali anche sull'area in parola senza evincere anomalie o problematiche.

Nel 4° trimestre risultano ancora aperti i reclami n.154 del 19.05.14 e n.267 del 5.11.15, in attesa di esito legale; rileviamo che le CTU disposte all'uopo asseverano le ragioni di Sofim

Nel corso dell'anno 2017 non sono emersi reclami che hanno visto, nella loro definizione, la soccombenza di SOFIM.

Complessivamente pertanto possiamo asserire che l'attività dei controlli trimestrali svolti sull'area reclami ha dato un esito positivo sia per quanto attiene l'osservanza di norme e regolamenti, primi fra tutti i tempi di evasione riscontro dei reclami pervenuti, nonché a seguito delle interviste condotte il personale addetto risulta essere aggiornato in merito alla procedura da seguire per la trattazione dei reclami e relativa normativa di riferimento.

SOFIM GEFINA ha pertanto adottato procedure idonee ad assicurare un'adeguata trattazione e gestione del reclamo, parimenti è stato possibile ricostruire, tramite elementi documentali ed informatici, ogni reclamo pervenuto, nonché rilevare le misure poste in essere per risolvere il problema emerso e/o la controversia.

Distinti saluti.

Lì 21.02.2018

Internal Audit

M & B Srl

