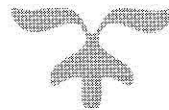


RELAZIONE SUI RECLAMI 2016

SOFIM-GEFINA S.P.A.

INTERNAL AUDIT



La presente relazione rappresenta, in termini globali, tutta l'attività da noi condotta nel corso del 2016 e riferita al comparto reclami.

L'area reclami di SOFIM-GEFINA Spa è diretta dalla Sig.ra M.T.Pedrini ed impiega n.1 risorse oltre la stessa Sig.ra Pedrini.

Nel corso del 2016 abbiamo svolto verifiche e analisi a cadenza trimestrale.

I nostri interventi non si sono limitati solamente alla presa d'atto dei reclami di volta in volta pervenuti, ma abbiamo investigato anche le motivazioni che hanno portato i clienti ad elevare il reclamo.

Nel complesso le motivazioni sono risultate essere quasi sempre le medesime, ovvero applicazione di tassi non concordati contrattualmente e/o segnalazioni CR non ritenute corrette da parte dei clienti.

Dalle analisi condotte abbiamo rilevato, come peraltro dettagliatamente riportato nei verbali periodici, che le motivazioni dei reclami risultavano essere per lo più pretestuose in quanto elevate da clienti morosi e/o che presentano anomalie nel rispetto dei piani di pagamento delle rate di leasing/finanziamento.

Nell'ambito dell'attività aziendale l'area reclami assume una fondamentale importanza in quanto la percezione di numerosi reclami associati ad una elevata percentuale di soccombenza della finanziaria, caso non verificato presso la società in parola, rileva quale indice di anomalia nelle procedure di erogazione del finanziamento e della locazione finanziaria.

SOFIM-GEFINA Spa nel corso dell'anno 2016 non ha fatto rilevare anomalie di carattere operativo-procedurale, le interviste da noi condotte al personale addetto all'area hanno rilevato una conoscenza sia delle procedure interne che della normativa di riferimento.

Alla data del 31.12.16 la situazione globale dei reclami è riassumibile come segue:

- Reclami pervenuti n.6 e rubricati sino al n.274 del 29.12.16
- Reclami in *pending* in attesa esito n.5, rubricati ai numeri 123 del 20.03.14, n.124 del 20.03.14, n.152 del 19.5.14, n.154 del 19.5.14, n.267 del 05.11.15.

Se si prendono in considerazione tutti i contratti in essere presso SOFIM è evincibile l'estrema esiguità dei reclami pervenuti, ancor meno sono i reclami che han visto la soccombenza di SOFIM.

Dalle verifiche da noi svolte, vista la documentazione sottopostaci, sia relativa a reclami chiusi che ancora in essere, possiamo asserire che SOFIM GEFINA Spa è adeguatamente dotata dell'area reclami, il cui personale risulta essere aggiornato in merito alle modalità operative ed alla normativa di riferimento per la trattazione dei reclami pervenuti.

SOFIM GEFINA ha pertanto adottato procedure interne atte ad assicurare un'ideale 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.

Ringraziando per la fiducia accordataci porgo distinti saluti.

Lì 18.02.2017

Internal Audit

M & B Srl

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes.