

Rendiconto attività di gestione dei reclami

Apulia Prontoprestito

Anno 2014

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca D'Italia del 29/7/2009, pubblicato sulla G.U. n. 2010 del 10/9/09 – Suppl. Ord. N. 170)

INTRODUZIONE

Il presente documento viene pubblicato in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli intermediari bancari e finanziari, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Apulia Prontoprestito s.p.a., appartenente al Gruppo Veneto Banca, presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, anche attraverso la puntuale gestione dei reclami pervenuti, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché il tema dei reclami rappresenta un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente, infatti, di individuare con tempestività le cause di eventuali insoddisfazioni da parte della clientela e porre in essere così gli opportuni interventi finalizzati ad eliminare eventuali criticità e inefficienze di ordine organizzativo o procedurale della banca o dei prodotti e servizi dalla stessa offerti.

ASSETTO ORGANIZZATIVO E PROCEDURALE DELL'UFFICIO RECLAMI

Sotto il profilo organizzativo, la gestione dei reclami è stata affidata dal 1° gennaio 2014 al 30 giugno 2014 all'Ufficio Reclami della Capogruppo Veneto Banca s.c.p.a. e dal 1° luglio 2014 all'Ufficio Reclami istituito presso la Società, fermo restando il controllo ed il coordinamento della Capogruppo.

L'Ufficio Reclami è collocato alle dirette dipendenze del Direttore Generale e può così svolgere a pieno il compito di assicurare la gestione attenta e puntuale dei reclami come previsto dalla normativa di settore.

In tal senso la Società ha provveduto a nominare un responsabile e si è dotata di procedure informatiche specifiche a supporto della gestione delle pratiche ed è stata emanata apposita normativa interna volta a regolamentare le attività che devono essere poste in essere.

Nel caso in cui insorga una controversia sui prodotti e servizi resi dalla Società, il Cliente può presentare reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami mediante invio:

- all'indirizzo postale "Apulia Prontoprestito – Ufficio Reclami - Via Checchia Rispoli n.297, 71016 San Severo (FG)"
- all'indirizzo di posta certificata reclami.apuliaprontoprestito@cert.venetobanca.it
- via fax al n.0882/201447

Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta alla banca un suo comportamento, anche omissivo, o più in generale l'operato dell'intermediario.

L'Ufficio risponde ai reclami entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Il Cliente, se non riceve la risposta o non è soddisfatto dalla stessa, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it) o ricorrere alle altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria, come previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28.

Ogni ulteriore informazione utile in merito alle modalità di presentazione dei reclami, alla loro gestione, nonché agli Organismi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie (Arbitro Bancario Finanziario, Ombudsman Giurì Bancario ecc.) è dettagliata sia nei contratti, che nella documentazione di trasparenza, o accedendo al sito internet <http://www.gruppoventobanca.it/apulia-prontoprestito>

RECLAMI PERVENUTI AD APULIA PRONTOPRESTITO NELL'ESERCIZIO 2014

Di seguito si fornisce un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti ad Apulia Prontoprestito nel periodo 1° gennaio 2014 – 31 dicembre 2014.

Il totale dei reclami scritti pervenuti è stato pari a n. 713, in aumento rispetto ai n. 398 ricevuti nel 2013. Tutti i reclami, considerata la specificità dell'operatività posta in essere dalla Società, sono classificabili come reclami "ordinari" ed hanno riguardato esclusivamente prodotti rientranti nella categoria ABI "crediti al consumo e prestiti personali".

Nello schema che segue sono rappresentati i reclami pervenuti nell'anno 2014 classificati per "motivo" all'origine dei medesimi. Per tale classificazione sono state adottate le causali previste da ABI per la predisposizione dell'annuale relazione sul monitoraggio dei reclami.

APULIA PRONTOPRESTITO	
MOTIVO RECLAMO	RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)
Anatocismo	2
Frodi e smarrimenti	0
Segnalazioni a centrale rischi	0
Applicazione delle Condizioni	1
Aspetti organizzativi	0
Comunicazione e informazione al cliente	4
Condizioni	28
Disfunzioni apparecchiature	0
Esecuzione operazioni	677
Merito del credito o simili	1
Personale	0
Altro	0
TOTALE	713

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2014.

APULIA PRONTOPRESTITO	
ESITO RECLAMO	RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)
Accolto	4
Accolto parzialmente	194
Non accolto	515
Istruttoria	0
Totale	713

Nello schema che segue sono rappresentati i Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, all'Ombudsman Giurì Bancario e gli Esposti a Banca D'Italia pervenuti nell'anno 2014.

APULIA PRONTOPRESTITO							
	Pervenuti	Accolti/ Parz. Accolti	Non accolti	Irricevibili*	Cessata materia **	Estinzione del procedimento per rinuncia espressa del ricorrente	Al Collegio
Ricorsi ABF	251	61	1	5	2	8	174
Ricorsi Ombudsman	0	0	0	0	0	0	0
Esposti Banca d'Italia	6	La procedura di esposto non prevede una pronuncia di Banca D'Italia					
*il ricorso è dichiarato irricevibile quando risulta privo dei requisiti sostanziali o formali per la sua presentazione							
**La cessata materia del contendere è dichiarata quando, dopo la presentazione del ricorso, ma prima che il collegio si pronunci, viene trovato un accordo tra la banca/intermediario finanziario e il cliente.							