

Rendiconto attività di gestione dei reclami

**Clariss Factor**

Anno 2016

## 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. 210 del 10/09/09 – 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.

Clarifactor, 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, alle Banche ed agli Intermediari Finanziari del Gruppo 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 affidata all'Ufficio Reclami di Gruppo che, oltre a gestire i reclami presentati dalla clientela della Capogruppo, fornisce supporto alla funzione di gestione reclami delle controllate e, quando previsto da specifici contratti di prestazione di servizi, cura per loro conto la trattazione dei reclami e dei relativi adempimenti normativi.

La struttura, inizialmente istituita nell'ambito della Direzione Centrale Compliance e Antiriciclaggio di Veneto Banca, a sua volta collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, è stata riposizionata, con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16/09/2016, a riporto della Funzione Affari Legali, all'interno della Direzione Affari Societari e Legali, collocata alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato.

La funzione Reclami, quindi, è strutturata al fine di poter assumere le decisioni sui singoli reclami sulla base di una conoscenza adeguata del quadro normativo di riferimento ed assicurare un uniforme trattamento dei reclami pervenuti, e gerarchicamente indipendente dalle Funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi.

In tal senso il Gruppo Veneto Banca si è dotato di procedure informatiche specifiche a supporto della gestione dei reclami ed è stata emanata apposita normativa interna volta a regolamentare le attività che devono essere poste in essere sia dalle strutture territoriali di rete, sia dall'Ufficio Reclami di Gruppo.

Nel caso in cui insorga una controversia con le Banche o con gli Intermediari Finanziari del Gruppo sui prodotti e servizi resi dagli stessi, il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami di Gruppo. Il reclamo può essere inviato sia all'indirizzo postale "Veneto Banca - Ufficio Reclami di Gruppo - Via Feltrina Sud 250, 31044 Montebelluna (TV)", sia all'indirizzo e-mail [ufficio.reclami@venetobanca.it](mailto:ufficio.reclami@venetobanca.it) e all'indirizzo di posta certificata [reclami.gruppo@cert.venetobanca.it](mailto:reclami.gruppo@cert.venetobanca.it), oppure trasmettendolo al numero di fax 0423.283.755 o in alternativa consegnandolo alla filiale presso la quale si intrattengono i rapporti.

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.

I reclami possono essere afferenti:

- a servizi bancari o finanziari (di seguito "reclami ORD"). Ad esempio, quando i reclami riguardano prodotti come il conto corrente, il deposito titoli, il deposito a risparmio, i finanziamenti concessi nelle varie forme tecniche, ecc.
- a servizi di investimento (di seguito "reclami TUF"). I servizi di investimento, come definiti dall'art. 1, comma 5° D.Lgs. 28/2/98 n. 58, sono la negoziazione per conto proprio, l'esecuzione di ordini per conto dei clienti, la ricezione e trasmissione di ordini, il collocamento, la consulenza in materia di

investimenti, la gestione di portafogli e la gestione di sistemi multilaterali di negoziazione, quando hanno ad oggetto strumenti finanziari.

- a servizi assicurativi (di seguito “reclami ASS”) afferenti ai comportamenti degli intermediari nello svolgimento dell’attività di intermediazione assicurativa (con il Provvedimento n. 46 del 03/05/2016 l’IVASS ha modificato il Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008 concernente la procedura di presentazione e gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione introducendo il nuovo Capo III bis “Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi”).

I tempi di risposta ai reclami sono previsti in 30 giorni dal loro ricevimento, per i reclami in tema di servizi bancari e finanziari, ed in 90 giorni<sup>1</sup> per quelli in tema di servizi di investimento.

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<sup>2</sup> ecc.) è dettagliata sia nei contratti, che nella documentazione di trasparenza, disponibile presso ciascuna Filiale del Gruppo Veneto Banca, o accedendo al sito internet della banca o dell’intermediario di riferimento.

## RECLAMI PERVENUTI A CLARIS FACTOR NELL’ESERCIZIO 2016

Di seguito si fornisce un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami pervenuti a Claris Factor nel periodo 1° gennaio 2016 – 31 dicembre 2016.

Il totale dei reclami scritti pervenuti è stato pari a n. 2, in aumento rispetto al 2015 nel cui anno non è risultato pervenuto alcun reclamo. Tutti i reclami, considerata la specificità dell’operatività posta in essere dalla Società, sono classificabili come reclami “ordinari”.

Per la classificazione dei reclami per “prodotto/servizio” e per “motivo” sono adottate le causali previste da ABI per la predisposizione dell’annuale relazione sul monitoraggio dei reclami.

In relazione alla tipologia di “prodotto/servizio” oggetto della contestazione, tutti i reclami ricevuti da Claris Leasing ricadono nella categoria “Altre forme di finanziamento”.

Nello schema che segue sono rappresentati i reclami pervenuti nell’anno 2016, classificati per “motivo” all’origine dei medesimi.

CLARIS FACTOR	
MOTIVO RECLAMO	RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)
Altro	2
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>

<sup>1</sup> Con l’istituzione presso Consob, in data 09/01/2017, dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), i termini indicati vengono di fatto ridotti a 60 giorni potendo il cliente ricorrere al predetto Organo di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel caso in cui abbia presentato preventivo reclamo al quale l’intermediario abbia fornito risposta, ovvero siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che l’intermediario abbia comunicato all’investitore le proprie determinazioni.

<sup>2</sup> Organo cessato in data 08/01/2017.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2016.

<b>CLARIS FACTOR</b>	
<b>ESITO RECLAMO</b>	<b>RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)</b>
Accolto	0
Accolto parzialmente	0
Non accolto	2
Istruttoria	0
<b>Totale</b>	<b>2</b>

Nel corso del 2016, infine, non sono stati presentati dalla clientela né ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario, né ricorsi presso l'Ombudsman Giurì Bancario, né esposti presso Banca D'Italia o Consob, né reclami relativi ai comportamenti degli intermediari nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa.