

Rendiconto attività di gestione dei reclami

Veneto Banca

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.

Il 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 i reclami rappresentano 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, l'Ufficio Reclami di Gruppo oltre a gestire i reclami presentati dalla clientela della Capogruppo cura per conto delle Controllate per le quali svolge l'attività in outsourcing 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 e all'indirizzo di posta certificata 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 giorni¹ 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 Bancario² 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 VENETO BANCA NELL’ESERCIZIO 2016

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

Il totale dei reclami scritti pervenuti è stato pari a n. 4.450, in aumento rispetto ai n. 1.874 ricevuti nel 2015.

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.

Nello schema che segue vengono evidenziati il numero dei reclami pervenuti nell’anno 2016, classificati per tipologia di “prodotto/servizio” in cui si esplica l’attività della banca/intermediario finanziario.

PRODOTTO/SERVIZIO RECLAMO	VENETO BANCA		
	ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)	TUF (Servizi di investimento)	TOTALE
Altre forme di finanziamento	34	0	34
Altri prodotti di investimento inclusi PAC	3	1	4
Altri servizi di incasso e pagamento	7	0	7
Altro	101	0	101
Aperture di credito in conto corrente	58	0	58
Aspetti generali	16	0	16
Assegni	17	0	17
Azioni	0	3645	3645
Bonifici	25	0	25
Carta di credito - con pagamento a saldo	5	0	5
Carta di credito - con pagamento rateizzato	0	0	0
Carte di debito per prelievo contanti	43	0	43
Carte di debito per trasferimento fondi	0	0	0
Carte prepagate	0	0	0

¹ 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.

² Organo cessato in data 08/01/2017.

Cassette di sicurezza	1	0	1
Conto corrente	250	0	250
Crediti al consumo	5	0	5
Crediti speciali	24	0	24
Depositi a risparmio	2	1	3
Dossier titoli	18	4	22
Effetti/riba	3	0	3
Emissioni in default	0	0	0
Fondi comuni d'investimento mobiliare e SICAV	1	6	7
Fondi pensione e PIP	0	0	0
Gestione patrimoni mobiliari e finanziari	0	1	1
Mutui casa	125	0	125
Obbligazioni della banca	0	7	7
Obbligazioni di terzi	1	2	3
Obbligazioni strutturate	0	0	0
Prodotti derivati	0	10	10
Polizze assicurative ramo danni	2	0	2
Polizze assicurative ramo vita	3	0	3
Prestiti personali	24	0	24
Servizio estero resto del mondo	0	0	0
Servizio estero Unione Europea	0	0	0
Sito internet	2	0	2
Stipendi e pensioni	0	0	0
Titoli di stato	0	3	3
TOTALE	770	3680	4450

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

MOTIVO RECLAMO	VENETO BANCA		
	ORDINARIO (Prodotti e servizi Bancari)	TUF (Servizi di investimento)	TOTALE
Altro	56	496	552
Anatocismo	92	0	92
Applicazione delle condizioni	155	3	158
Aspetti organizzativi	5	2	7
Comunicazione e informazione al cliente	77	2830	2907
Condizioni	93	1	94
Disfunzioni apparecchiature	5	0	5
Esecuzione operazioni	163	346	509

Frodi e smarrimenti	51	0	51
Merito del credito	18	1	19
Personale	20	1	21
Segnalazione a Centrale Rischi	20	0	20
Segnalazione CAI	5	0	5
Segnalazione CRIF	10	0	10
TOTALE	770	3680	4450

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

ESITO RECLAMO	VENETO BANCA		
	ORDINARIO (Prodotti e servizi Bancari)	TUF (Servizi di investimento)	TOTALE
Accolto	113	4	117
Accolto parzialmente	50	1	51
Non accolto	560	2005	2565
Istruttoria (al 21/01/17)	47	1670	1717
Totale	770	3680	4450

Nello schema che segue sono rappresentati i Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, all'Ombudsman Giuri Bancario e gli esposti presentati da clienti presso Banca D'Italia e Consob nell'anno 2016.

VENETO BANCA							
	Pervenuti	Accolti/ Parz. Accolti	Non accolti	Irricevibili*	Cessata Materia **	In Istruttoria al 21/01/17	Al collegio
Ricorsi ABF	83	1	1	4	4	2	71
Ricorsi Ombudsman	133	3	8	26	0	0	96
Esposti Consob	20	La procedura di esposto non prevede una pronuncia di Consob					
Esposti Banca d'Italia	75	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.							

Nel corso del 2016, infine, non sono stati presentati dalla clientela reclami relativi ai comportamenti degli intermediari nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa.