

Rendiconto attività di gestione dei reclami
Veneto Banca
Anno 2012

APRILE 2013

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, 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 il tema dei reclami rappresenta un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente, infatti, alle Banche 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

Nel caso in cui insorga una controversia con la Banca sui prodotti e servizi resi dall'intermediario, 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, 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 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 terzi, la ricezione e trasmissione ordini, il collocamento, la gestione portafogli e la negoziazione in conto proprio, quando hanno ad oggetto strumenti finanziari (art. 1 comma 2° D.Lgs. 28/2/98 n. 58).

L'Ufficio Reclami risponde ai reclami in tema di servizi bancari e finanziari entro 30 giorni dal loro ricevimento ed entro 90 giorni qualora si tratti di reclami sui 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 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 di riferimento.

Sotto il profilo organizzativo, la gestione dei reclami è demandata all'Ufficio Reclami di Gruppo che cura la gestione dei reclami riferiti a tutte le Banche del Gruppo Veneto Banca.

La struttura è istituita nell'ambito della Direzione Centrale Internal Audit, a sua volta collocata alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato. Ciò consente di mantenere separate e indipendenti la funzione di gestione dei reclami da quelle preposte alla commercializzazione dei servizi e prodotti, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Ufficio Reclami può così svolgere a pieno il compito di assicurare la gestione attenta e puntuale dei reclami e il rispetto dei tempi massimi di risposta previsti dalla normativa di settore.

In tal senso il Gruppo Veneto Banca si è dotato 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 sia dalle strutture territoriali di rete, sia dall'Ufficio Reclami di Gruppo.

RECLAMI PERVENUTI A VENETO BANCA NELL'ESERCIZIO 2012

Di seguito si fornisce un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti a Veneto Banca nel periodo 1° gennaio 2012 – 31 dicembre 2012.

Nello schema che segue vengono evidenziati il numero dei reclami pervenuti nell'anno 2012, avendo a riguardo le diverse aree tematiche in cui si esplica l'attività della banca.

Prodotto Reclamo	Veneto Banca		
	ORD	TUF	Totale
Sistemi di pagamento	137	0	137
Finanziamenti	216	0	216
Conti correnti, depositi e dossier titoli	257	0	257
Altro	98	0	98
Servizi di Investimento	0	64	64
Prodotti Assicurativi	9	0	9
Totale	717	64	781

Nello schema che segue sono rappresentati i reclami pervenuti nell'anno 2011, considerando la motivazione/causa all'origine dei medesimi. Ai fini della classificazione dei motivi alla base degli stessi, vengono impiegati i criteri indicati da ABI per l'invio della segnalazione semestrale sui reclami ai fini del monitoraggio.

Motivo Reclamo (Class. ABI)	Veneto Banca		
	ORD	TUF	Totale
Altro	47	5	52
Applicazione condizioni	192	8	200
Aspetti organizzativi	8	1	9
Comunicazioni ed informazioni	65	16	81
Condizioni	43	0	43
Disfunzioni apparecchiature	12	0	12
Esecuzione operazioni	279	34	313
Frodi e smarrimenti	51	0	51
Merito di credito o simili	9	0	9
Canali distributivi telematici	0	0	0
Personale	11	0	11
Totale	717	64	781

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2012.

Esito Reclami	Veneto Banca		
	ORD	TUF	Totale
Accolto	200	8	208
Accolto parzialmente	56	3	59
non accolto	445	53	498
Istruttoria	16	0	16
Totale	717	64	781

Nello schema che segue sono rappresentati i Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, all'Ombudsman Giuri Bancario e gli Esposti a Banca D'Italia pervenuti nell'anno 2012.

VENETO BANCA						
	Pervenuti	Accolti	Non accolti	Irricevibili*	Cessata Materia**	Al collegio
Ricorsi ABF	16	3	1	1	0	11
Ricorsi Ombudsman	1	1	0	0	0	0
Esposti Banca D'Italia	27	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 e il cliente