

Rendiconto attività di gestione dei reclami

Banca Apulia

Anno 2013

APRILE 2014

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 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, l'Ufficio Reclami di Gruppo 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 è istituita nell'ambito della Direzione Affari Societari e Legale di Veneto Banca, 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 come previsto 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 e dagli intermediari del gruppo, 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, credito al consumo, 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 ordini, il collocamento, la consulenza in materia di investimenti e la gestione di portafogli, quando hanno ad oggetto strumenti finanziari (art. 1 comma 2° D.Lgs. 28/2/98 n. 58).

L'Ufficio risponde ai reclami in tema di servizi bancari e finanziari tempestivamente e, comunque, 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 o dell'intermediario di riferimento.

RECLAMI PERVENUTI A BANCA APULIA NELL'ESERCIZIO 2013

Di seguito si fornisce un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti a Banca Apulia nel periodo 1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013.

Il totale dei reclami scritti pervenuti è stato pari a n. 355, in aumento rispetto ai n. 313 ricevuti nel 2012.

Per la classificazione dei reclami per "tipologia" 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 2013, classificati per tipologia di "prodotto/servizio" in cui si esplica l'attività della banca/intermediario finanziario.

PRODOTTO RECLAMO	BANCA APULIA		
	ORDINARIO (Prodotti e servizi Bancari)	TUF (Servizi di investimento)	TOTALE
Conti correnti e depositi a risparmio	140	0	140
Crediti al consumo e prestiti personali	15	0	15
Altri prodotti finanziari	94	0	94
Carte di debito	19	0	19
Bonifici	5	0	5
Servizi di Investimento	0	17	17
Altro	65	0	65
TOTALE	338	17	355

Nello schema che segue sono rappresentati i reclami pervenuti nell'anno 2013, classificati per "motivo" all'origine dei medesimi.

MOTIVO RECLAMO	BANCA APULIA		
	ORDINARIO (Prodotti e servizi Bancari)	TUF (Servizi di investimento)	TOTALE
Anatocismo	22	0	22
Frodi e smarrimenti	8	0	8
Segnalazioni a centrale rischi	16	0	16
Applicazione delle Condizioni	54	0	54
Aspetti organizzativi	4	0	4
Comunicazione e informazione al cliente	34	3	37
Condizioni	35	0	35
Disfunzioni apparecchiature	3	0	3
Esecuzione operazioni	114	13	127
Merito del credito o simili	12	0	12
Personale	5	0	5
Altro	31	1	32
TOTALE	338	17	355

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2013.

ESITO RECLAMO	BANCA APULIA		
	ORDINARIO (Prodotti e servizi Bancari)	TUF (Servizi di investimento)	TOTALE
Accolto	54	4	58
Accolto parzialmente	25	3	28
Non accolto	217	9	226
Istruttoria	42	1	43
Totale	338	17	355

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 2013.

BANCA APULIA						
	Pervenuti	Accolti/ Parz. Accolti	Non accolti	Irricevibili*	Cessata Materia **	Al collegio
Ricorsi ABF	13	2	2	2	2	5
Ricorsi Ombudsman	1	0	0	1	0	0
Esposti Banca d'Italia	31	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.						