

Rendiconto attività di gestione dei reclami

Claris Leasing

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 CLARIS LEASING NELL'ESERCIZIO 2013

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

Il totale dei reclami scritti pervenuti è stato pari a n. 4 (n. 2 ricevuti nel 2012). Tutti i reclami, considerata la specificità dell'operatività posta in essere dalla Società, sono classificabili come reclami "ordinari".

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.

CLARIS LEASING	
PRODOTTO RECLAMO	RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)
Conti correnti e depositi a risparmio	0
Crediti al consumo e prestiti personali	0
Altri prodotti finanziari	2
Carte di debito	0
Bonifici	0
Servizi di Investimento	0
Altro	2
TOTALE	4

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

CLARIS LEASING	
MOTIVO RECLAMO	RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)
Anatocismo	0
Frodi e smarrimenti	0
Segnalazioni a centrale rischi	0
Applicazione delle Condizioni	3
Aspetti organizzativi	0
Comunicazione e informazione al cliente	0
Condizioni	0
Disfunzioni apparecchiature	0
Esecuzione operazioni	0
Merito del credito o simili	0
Personale	0
Altro	1
TOTALE	4

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

CLARIS LEASING	
ESITO RECLAMO	RECLAMI ORDINARI (Prodotti e servizi Bancari)
Accolto	1
Accolto parzialmente	0
Non accolto	3
Istruttoria	0
Totale	4

Nel corso del 2013, 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.