

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami – anno 2018

Le Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in materia di *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, nella sezione relativa ai requisiti organizzativi, prevedono che siano adottate, da parte degli intermediari, procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive e che, annualmente, sia pubblicato sul sito internet dell'intermediario un rendiconto sull'attività svolta che rappresenti i relativi dati.

Il rispetto delle norme e la correttezza sono fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, in quanto per sua natura è fondata sulla fiducia. La trasparenza dei comportamenti nei confronti della clientela attenua l'insorgere di rischi legali e reputazionali e concorre alla sana e prudente gestione della Banca, che attua politiche con il cliente volte a favorire il rafforzamento del legame fiduciario, lo sviluppo degli affari ed il consolidamento del buon nome aziendale.

La gestione del reclamo è, per il Banco, una occasione per ripristinare con il cliente un rapporto di reciproca soddisfazione, anche perché i reclami possono contribuire al miglioramento della qualità del servizio offerto.

Nel corso del 2018 sono pervenuti 2 reclami presentati da un *clienti al dettaglio*, ed una istanza di mediazione presentata da un cliente privato; i reclami sono elencati nello schema di seguito riportato, conforme alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Totale reclami ricevuti – anno 2018		
	Numero	% su totale
Accolti	//	//
Parzialmente accolti	//	//
Non accolti	3	100%
In istruttoria	//	//
Totale	3	100%

Classificazione dei reclami sulla base della motivazione – anno 2018		
	Numero	% su totale
Condizioni	//	//
Applicazione delle condizioni	//	//
Esecuzione delle operazioni	//	//
Disfunzione apparecchiature	//	//
Aspetti organizzativi	//	//
Personale	//	//
Comunicazione ed informazioni al cliente	2	66,66%
Frodi e smarrimenti	//	//
Merito di credito	//	//
Altro	//	//
Centrale Rischi	//	//
Anatocismo	//	//
Altri canali distributivi telematici	1	33,33%
Bonifici Transfrontalieri	//	//
Totale	3	100%

Classificazione dei reclami per tipologia di prodotti e servizi – anno 2018		
	Numero	% su totale
C/c e deposito a risparmio	//	//
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	1	33,33%
Fondi comuni di investimento mobiliare	//	//
Gestione patrimoni mobiliari	//	//
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	//	//
Aperture di credito	//	//
Crediti al consumo e prestiti personali	//	//
Mutui casa	//	//
Crediti speciali (fondario, agrario, ecc.)	//	//
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	1	33,33%
Bonifici diversi da transfrontalieri	1	33,33%
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	//	//
Carte di credito	//	//
Carte di debito – prelevamento contante (bancomat e altri circuiti)	//	//
Carte di debito – trasferimento fondi (pagobancomat e altri circuiti)	//	//
Assegni	//	//
Effetti riba	//	//
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	//	//
Polizze assicurative ramo danni	//	//
Polizze assicurative ramo vita	//	//
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	//	//
Aspetti generali	//	//
Centrale Rischi	//	//
Anatocismo	//	//
Prodotti derivati	//	//
Totale	3	100%

Nel corso dell'anno 2018 nessun reclamo è stato sottoposto alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) o all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).

Il cliente può presentare i propri reclami tramite posta ordinaria, raccomandata a.r., posta elettronica certificata, fax, e-mail o consegna manuale diretta al personale della Banca (che dovrà rilasciare al cliente ricevuta datata e firmata) all'indirizzo:

Banco delle Tre Venezie SpA –
 Ufficio Reclami c/o Ufficio Conformità e Antiriciclaggio
 Via GB Belzoni,65
 35121 Padova
 e-mail: reclami@bancodelletrevenezie.it
 pec: bancodelletrevenezie@postacert.cedacri.it

La Banca provvede a dare risposta alla clientela entro il termine massimo di **30 giorni**, per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari, **45 giorni** per i reclami inerenti l'intermediazione assicurativa e di **60 giorni**, sempre a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso, per i reclami riferiti a servizi ed attività di investimento.

In caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta della Banca il Cliente potrà rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)** per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari: per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure chiedere presso qualsiasi filiale della banca o consultare il sito della stessa www.bancodelletrevenezie.it nella sezione Trasparenza, alla voce Reclami, nella parte relativa ad "Arbitro Bancario Finanziario – Guida pratica Arbitro Bancario Finanziario";
- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per i reclami relativi a servizi ed attività di investimento: per sapere come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere presso qualsiasi filiale della banca o consultare il sito della stessa www.bancodelletrevenezie.it nella sezione Trasparenza, alla voce Reclami, nella parte relativa ad "Arbitro per le Controversie Finanziarie – Guida Arbitro per le Controversie Finanziarie";
- **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)** per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa: per sapere come rivolgersi all'Istituto per la Vigilanza Assicurativa si può consultare il sito www.ivass.it oppure chiedere presso qualsiasi filiale della banca.