

RENDICONTO GESTIONE RECLAMI ANNO 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con Provvedimento del 15 luglio 2015, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, anche per quanto concerne i Confidi, qualora sottoposti alla vigilanza di Banca d'Italia, come lo è il Consorzio Veneto Garanzie – C.V.G. Il tema dei reclami riveste presso C.V.G. una rilevanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza delle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con le imprese socie, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

Il Consorzio Veneto Garanzie, in conformità alla normativa, considera "reclamo" ogni atto con cui il socio/cliente contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione del Confidi.

Il Consorzio Veneto Garanzie ha adottato un'apposita procedura che recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia e descrive gli adempimenti indispensabili che il C.V.G. adotta per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

A fronte del reclamo pervenuto dal socio/cliente a mezzo lettera raccomandata a/r, tramite e mail o attraverso l'Ufficio Territoriale, se esistente, dove è intrattenuto il rapporto, il C.V.G. dovrà rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La procedura è gratuita per il socio, salvo le spese per la corrispondenza inviata.

Se non soddisfatto, o in caso di mancata risposta tempestiva del C.V.G., prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il socio/cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il resoconto dei reclami per l'anno 2016, viene effettuato sulla base dei dati forniti dall'Ufficio reclami in qualità di ufficio competente alla gestione degli stessi.

Analisi dei reclami pervenuti nell'esercizio 2016

Nel corso del 2016 al Consorzio Veneto Garanzie sono pervenuti n. 3 reclami in forma scritta provenienti da imprese socie, dettagliati di seguito, gestiti adeguatamente nel rispetto della procedura interna.

Il primo reclamo lamentava la mancata comunicazione alla Centrale Rischi dello scarico della garanzia del C.V.G.

Il procedimento è stato chiuso con comunicazione di ritenuta mancanza di responsabilità in capo al C.V.G., in quanto le garanzie in oggetto o erano ancora in essere al momento dell'invio della lettera di reclamo o se scadute il C.V.G. riteneva di aver provveduto alla estinzione della garanzia nei tempi usuali e di essere immune da responsabilità per eventuali diminuzioni del merito creditizio della società. E' stato altresì precisato che la buona reputazione creditizia non risultava diminuita dalla presenza di una garanzia di un Intermediario finanziario.

Il secondo reclamo lamentava l'operato di una collaboratrice di C.V.G., la quale non avrebbe comunicato la riduzione degli affidamenti assistiti da garanzia consortile della Cooperativa, in sede di rinnovo degli stessi.

Il procedimento è stato chiuso motivando la delibera assunta dal Consiglio di Amministrazione e con la precisazione che la Cooperativa non si è mai negata a richieste di chiarimenti o delucidazioni.

Il terzo reclamo lamentava l'operato e le tempistiche inerenti una riapertura della garanzia consortile su una linea a breve termine scaduta.

Il procedimento è stato chiuso con la precisazione che C.V.G. ha operato nel pieno rispetto dei termini tecnici considerati normali per effettuare le verifiche e la lavorazione di una pratica diretta all'ottenimento della linea a breve termine ed in dipendenza dei tempi di erogazione e perfezionamento dell'operazione da parte dell'Istituto di credito.

Per tutti i tre reclami non risultano essere seguite ulteriori azioni legali né ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Autorità giudiziaria.

<i>Reclami pervenuti</i>	3
<i>Reclami gestiti</i>	3
<i>Accolti</i>	0
<i>Accolti parzialmente</i>	0
<i>Respinti</i>	3
<i>Ricorsi ABF</i>	0

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

Il presente Rendiconto viene pubblicato sul sito web di C.V.G. - Consorzio Veneto Garanzie.

Mestre-Venezia, 23 febbraio 2017