

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, G.U. n° 38 – Suppl. Ord. N. 40 – del 16 febbraio 2011, che ha sostituito quello del 29/07/2009 avente ad oggetto “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia 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.

Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente, e rende pertanto necessaria, indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta con l'ausilio delle strutture di rete che gestiscono concretamente la posizione con il cliente.

La struttura addetta ai reclami, con la collaborazione delle unità centrali/periferiche eventualmente interessate, deve chiarire le motivazioni delle lamentele e fornire risposte e/o interventi adeguati e solleciti, sviluppando così un processo di riavvicinamento tra Società e cliente che, valorizzando le informazioni di cui un reclamo è portatore, migliora, laddove possibile, la relazione con il reclamante. Tale attività deve essere svolta anche in un'ottica di generazione di benefici organizzativi per la Società da tradurre in implementazioni, adozioni procedurali e/o di processi.

La gestione dei reclami pervenuti dalla clientela per le Banche del Gruppo è accentrata presso la Capo Gruppo all'Unità Organizzativa Reclami che nell'operare, di norma, interagisce con le Strutture Centrali e di rete delle predette Società. Di seguito si rappresenta un prospetto che evidenzia i reclami ricevuti da PrestiNuova negli anni 2009 e 2010.

PRESTINUOVA	2009	2010	$\Delta = \text{delta}$
Credito al consumo e prestiti personali	30	59	29
Totale reclami pervenuti	30	59	29

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

- “Esecuzione delle operazioni”
- “Comunicazioni ed informazioni al Cliente”
- “Condizioni”.
- “Applicazione delle condizioni”.

Il Cliente può presentare un reclamo a PrestiNuova sia con lettera raccomandata a.r., sia con fax, sia con e-mail scrivendo a:

PRESTINUOVA C/O BANCA POPOLARE DI VICENZA
Ufficio Reclami
Via Btg. Framarin 18
36100 Vicenza
Fax : 1991511247554
e-mail : reclamiordinari@popvi.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine suddetto, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure scaricare dal sito internet di PrestiNuova la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile anche nei locali aperti al pubblico. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5, 1° comma, del Dlgs 04/03/2010 n. 28;
- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito www.conciliatorebancario.it.

Anche in assenza di formale reclamo all'intermediario, il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente ad esperire il procedimento di mediazione ai sensi dell'art. 5, 1° comma, del Dlgs 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono contenute nell'apposita Guida "Arbitro Bancario Finanziario" a disposizione della clientela presso gli Spazi e i Corner di PrestiNuova e pubblicata anche sul sito internet della Società.