

AffIDE



Credito **su stima**

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami — Esercizio 2018

Roma, 04/02/2019

Premessa

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi offerti.

L'intero processo di gestione dei reclami della clientela è stato definito in conformità alle disposizioni vigenti. In particolare, le fonti normative rilevanti ai fini della disciplina in oggetto sono rappresentate dalla Sezione XI delle Disposizioni in materia di Trasparenza di Banca d'Italia.

La procedura di gestione dei reclami adottata da Custodia Valore – Credito su pegno S.p.A. (di seguito anche la "Società"), permette di registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo ricevuto, nonché delle misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

La presente relazione, redatta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami della società, proprio in virtù delle citate disposizioni, è stata predisposta al fine di fornire una rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Dettaglio della gestione dei reclami

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla Società, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel corso dell'esercizio 2018.

Un reclamo si ritiene composto quando è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente, in quanto l'intermediario ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti dalle procedure interne e dalla normativa vigente ed il cliente non ha presentato ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio. Si ritiene altresì composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il cliente.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una nota interlocutoria a cui è seguita la risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Nel corso dell'anno 2018 sono pervenuti alla Società da parte della clientela **n. 10** reclami.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2018 (al netto delle repliche della clientela):

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2018	N. Reclami
Accolti/parzialmente accolti con refusione	2
Accolti/parzialmente accolti senza refusione	2
Non accolti	4
In istruttoria al 31/12/2018	2
Totale	10

Analisi per motivi ABI

Motivo ABI	2018
Condizioni	
Applicazione condizioni	2
Esecuzione operazioni	1
Disfunzioni apparecchi ATM/POS	
Aspetti Organizzativi	
Personale	
Comunicazioni/Inform. Al cliente	
Frodi e smarrimenti	1
Merito creditizio o simili	
Altro	6
Totale	

Analisi per cause

Di seguito i risultati dell'analisi effettuata in sede di istruttoria/evasione dei reclami, volta a determinare le effettive cause che hanno generato il reclamo, con l'obiettivo di individuare eventuali interventi per eliminare le carenze riscontrate.

Tra i respinti sono compresi anche i reclami ai quali sono state date, comunque, esaustive spiegazioni.

Oggetto del Reclamo	N. Accolti	N. Respinti	N. In istruttoria
Errore procedurale	3		
Errore materiale/umano	1		
Retention (opportunità commerciale)			
Applicazione condizioni contrattuali		2	
Smarrimento beni e deprezzamento del valore		1	
Esecuzione operazioni		1	
Aggiudicazione in sede di vendita all'asta			2
Totale	4	4	2

Come inoltrare un reclamo

Qualora non sia stato possibile risolvere eventuali problemi attraverso le Filiali della Società o per il tramite del proprio consulente personale, il cliente può inoltrare un reclamo, esponendo i fatti e fornendo ogni altra notizia o documento ritenuto utile, tramite le seguenti modalità:

all'Ufficio Reclami di

CUSTODIA VALORE – CREDITO SU PEGNO SPA

Piazza Monte di Pietà, 32

- In maniera cartacea presso le Filiali;
- In maniera cartacea a mezzo posta ordinaria;
- In maniera cartacea a mezzo fax;
- Per via telematica a mezzo posta elettronica: reclami@affide.it; o Posta Elettronica Certificata (PEC): custodiavalorecreditosupegno@legalmail.it

Sarà cura dell'Ufficio Reclami esaminare con la dovuta attenzione la segnalazione ricevuta rispondendo per iscritto nei termini previsti dalla normativa.

Si fa presente che, in caso di mancato accoglimento del reclamo o qualora l'esito dello stesso non sia ritenuto soddisfacente, il cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ovvero accedere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Le informazioni su come accedere all'ABF sono disponibili sul sito Internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) e nella Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario a disposizione presso tutte le Dipendenze e sul sito Internet della Società.

Il cliente potrà inoltre acquisire le informazioni su come adire all'ABF anche rivolgendosi a tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Si precisa, infine che dall'esame dei reclami pervenuti nel corso dell'esercizio 2018, non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate all'Alta Direzione, al Collegio Sindacale e all'Organo di Vigilanza.

CUSTODIA VALORE – CREDITO SU PEGNO S.p.A.

Ufficio Reclami