

## **RENDICONTO GESTIONE RECLAMI ANNO 2018**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modificazioni, 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, Posta Elettronica Certificata 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 2018, 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 2018**

Nel corso del 2018 il Consorzio Veneto Garanzie non ha registrato alcun reclamo.

Di seguito si riporta una tabella esplicativa sull'andamento dei Reclami negli ultimi tre anni.

	2018	2017	2016
<i>Reclami pervenuti</i>	0	0	3
<i>Reclami gestiti</i>	0	0	3
<i>Accolti</i>	0	0	0
<i>Accolti parzialmente</i>	0	0	0
<i>Respinti</i>	0	0	3
<i>Ricorsi ABF</i>	0	0	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 ([www.venetogaranzie.it](http://www.venetogaranzie.it)).

Mestre-Venezia, 14 marzo 2019