

Aquileia Capital Services S.r.l. (già Heta Asset Resolution Italia S.r.l. /HARI)

Rendiconto reclami anno 2016

La gestione dei reclami è collocata all'interno della Funzione Compliance. Nel corso del 2016 si può confermare il trend di diminuzione del flusso di reclami dalla clientela, già manifestatosi nel corso dell'anno 2015.

Il monitoraggio degli esposti ricevuti ha consentito di rilevare i seguenti dati salienti:

- nel corso del 2016 sono pervenuti 23 reclami, contro 49 giunti nel 2015;
- le principali tematiche trattate negli esposti sono nel 30,43 % argomenti di carattere generale riguardo al leasing (7 casi), nel 30,43 % le condizioni economiche applicate (7 casi), nel 4,3 % il comportamento dei collaboratori (1 caso) ed infine è presente una parte di esposti legati a categorie di doglianza non uniformi, "altro", (34,8 % delle posizioni, 8 casi);
- tutti i reclami sono stati ricevuti ed archiviati, analizzati in merito alla legittimità di presentazione dell'esposto (con particolare riferimento alla presenza delle necessarie procure per i reclami non provenienti direttamente dal Cliente) e ove non esistessero ragioni ostative (mancanza di legittimazione, reclamo erroneamente indirizzato all'Intermediario) hanno ricevuto adeguato riscontro;
- il tempo medio di risposta ai reclami ricevuti è stato nel corso del 2016 pari a 11,57 giorni, rispetto a 11,79 giorni rilevati nel 2015; il tempo di riscontro è conforme con le indicazioni stabilite dalla normativa secondaria di Banca d'Italia;
- dei 23 reclami giunti, 4 provengono dalla Clientela, 17 da studi legali, 1 da altri soggetti, 1 è stato trasmesso come esposto dall'ABF Collegio di Milano (contestualmente alla comunicazione di inammissibilità); 3 reclami sono stati inoltre comunicati per conoscenza a Enti esterni (Banca d'Italia, Heta Asset Resolution AG);
- nel corso del 2016 3 reclami sono stati accolti, 18 sono stati respinti, 2 non sono stati riscontrati nel merito (in un caso per assenza di risposta alla richiesta -inviata dalla Funzione Compliance al mittente- in merito all'esibizione di procura alla rappresentanza del Cliente, nell'altro per via della dichiarazione di inammissibilità dell'esposto da parte dell'ABF-Collegio di Milano);
- i reclami sono archiviati in formato digitale e conservati all'interno di un apposito database, contenente anche la documentazione di riscontro;
- nel corso dell'anno 2016 -come sopra esposto- è stato presentato un esposto avverso HARI presso l'Arbitro Bancario Finanziario-Collegio di Milano: tale esposto, è stato dichiarato inammissibile dall'Arbitro che non ha dato seguito ad alcuna attività ispettiva o di approfondimento.