

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca Veronese - Credito Cooperativo di Concamarise, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022.

Nel corso del 2022 sono stati registrati dalla Banca n° 7 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia di clientela

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
		<i>Consumatori</i>	n. //
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)			
	<i>Consumatori</i>	n. //	
Altre forme di finanziamento			

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
Servizi finanziari e assicurativi			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	
Altro			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 5
		<i>Altri Clienti</i>	

Reclami suddivisi per oggetto

Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Aperture di credito		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //	
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //	
	<i>Altro</i>	n. //	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali			

	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
	<i>Altro</i>	n. //
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
	<i>Altro</i>	n. //
Altre forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
	<i>Altro</i>	n. //
Servizi finanziari e assicurativi		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. //
Altro		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 1

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, i reclami pervenuti in corso d'anno sono 7, tutti conclusi a favore della Banca; alla data del 31 dicembre 2022, tutti i reclami devono ritenersi composti.

Alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012.

Si contano nel corrente anno 2 ricorsi agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), decisi dall'Arbitro favorevolmente allo scrivente Istituto. Nessuna richiesta di mediazione invece è stata promossa ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni, e nemmeno risulta essere stata adita l'autorità giudiziaria.

Nel corso del 2022 sono stati presentati n. 3 esposti alla Banca d'Italia, a fronte dei quali è stata fornita tempestiva ed esaustiva risposta ai clienti esponenti.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet della Banca, al seguente link: www.bancaveronese.it è pubblicizzato l'ufficio responsabile della trattazione dei reclami, nonché le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca.

Banca Veronese
Credito Cooperativo di Concamarise
Ufficio reclami

Banca Veronese Credito Cooperativo di Concamarise

Sede Legale: via Capitello 36 37050 Concamarise (VR)

Direzione Generale: via Roma, 2 37051 Bovolone (VR)

T+39 045 6992211

info@bancaveronese.it

www.bancaveronese.it

PEC bancaveronese@legalmail.it - Swift ICRAITRR8Y0

Registro Imprese di VR C.F. 00326490232 - CCIAA REA VR n. 37299 -

Cod. SDI 9GHPHLV.

Fondi Propri al 30/09/2020 € 69.364.050. Iscrizione Albo Cooperative n. A161637 - Iscrizione Albo Imprese Creditizie Cod. Abi 08322.

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007. Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG). Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.