

## 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 2019

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 2019 – 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 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

<b>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Aperture di credito</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>		
		<i>Consumatori</i>	n. 1
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>			
	<i>Consumatori</i>	n. //	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //	

<sup>1</sup> **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.

	Altri Clienti	n. //
--	---------------	-------

### Reclami suddivisi per oggetto

<b>Motivo del reclamo:</b>	<b>Conti correnti</b>	
		<i>Esecuzione operazioni</i> n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i> n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i> n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> n. //
		<i>Altro</i> n. //
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>	
		<i>Esecuzione operazioni</i> n. 3
		<i>Applicazione delle condizioni</i> n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i> n. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> n. //
		<i>Altro</i> n. 1
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>	
		<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. //
	<b>Aperture di credito</b>	
		<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. //
	<b>Mutui</b>	
		<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. //
	<b>Depositi a risparmio</b>	
		<i>Esecuzione operazioni</i> n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i> n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i> n. //
		<i>Altro</i> n. //
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>	
		<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. //
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>	
	<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. //	
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
	<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. //

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 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

I reclami pervenuti in corso d'anno sono 7 di cui 1 concluso a favore del cliente; nel complesso dei reclami pervenuti 6 devono ritenersi ad oggi composti e 2 risultano non composti.

Nel corso del 2019, oltre ai reclami di cui alla tabella soprariportata, sono stati presentati ulteriori 2 reclami riguardanti l'Area Finanza.

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.

Risultano essere stati presentati 1 ricorso all'ABF e 1 esposto a Bankitalia.

Non risulta essere stata adita l'autorità giudiziaria.