

## 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 2020

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 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 sono stati registrati dalla Banca n° 8 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. 4
		<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. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<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. //
<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. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<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. //
	<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. 1
	<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. //
		<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 (60 giorni per i reclami presentati dopo il 31/10/2020).

In sintesi, i reclami pervenuti in corso d'anno sono 8 di cui 5 conclusi a favore del cliente; alla data del 31 dicembre 2020, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 8 reclami devono ritenersi ad oggi composti, nessuno risulta in fase di istruttoria, nessuno risulta in attesa di risposta da parte del reclamante.

Nel corso del 2020, oltre ai reclami di cui alla tabella soprariportata, sono stati presentati ulteriori 1 reclamo riguardante l'Area Finanza, conclusosi con il rigetto da parte della Banca, ed 1 reclamo inerente il comparto assicurativo, definito con l'accoglimento delle richieste avanzate dai clienti reclamanti.

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, conclusosi con il rigetto da parte del medesimo Organismo, e 4 esposti alla Banca d'Italia, a fronte dei quali è stata fornita tempestiva ed esaustiva risposta ai clienti esponenti.

Non risulta essere stata adita l'autorità giudiziaria.

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](http://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