

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 2021

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 2021 – 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca n° 4 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. 1
		<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. 2
		<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. //
	Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<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. 1
	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. //
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. 2
	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. //
Altro		
	<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. //

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 4 di cui 1 concluso a favore del cliente; alla data del 31 dicembre 2021, tutti i reclami devono ritenersi composti, eccezion fatta per l'ultimo, notificato il 28/12/2021, che risulta in fase di istruttoria e pertanto in attesa di risposta da parte del reclamante.

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.

Non risultano essere stati presentati ricorsi agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF) e/o promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni e/o adita l'autorità giudiziaria.

Nel corso del 2021 sono stati presentati n. 2 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

