

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI  
(procedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n. 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. n. 170 – ultimo aggiornamento 9 febbraio 2011)

### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2011**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo Vicentino - Pojana Maggiore da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo  
1 gennaio 2011 - 31 dicembre 2011.

Nel corso del 2011 sono stati registrati dalla Banca n. 10 (dieci) 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:

<b>PERIODO DI RIFERIMENTO DEI RECLAMI - ANNO 2011</b>	
Totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento	10
<b>CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER FASCIA DI CLIENTELA</b>	
Reclami pervenuti da clienti al dettaglio <sup>1</sup>	6
Reclami pervenuti da clienti "altri clienti"	4
<b>RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>	
Altre forme di finanziamento	1
Aperture di credito	6
Conti correnti	3
Crediti al consumo e prestiti personali	-
Depositi a risparmio	-
Mutui	-
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	-
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	-
<b>RECLAMI PER MOTIVO</b>	
Applicazione delle condizioni	7
Aspetti Organizzativi	2
Esecuzione delle operazioni	-
Altro	1

Le procedure adottate di 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.

Alla data del 31 dicembre 2011, nel complesso dei reclami pervenuti in corso dell'anno, n. 7 devono ritenersi composti, n. 2 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n. 1 reclamo risulta essere stata promossa una richiesta di mediazione di cui all'art. 5, comma 1, del d.Lgs. 28/2010.

Pojana Maggiore, 31.12.2011

<sup>1</sup> **Cliente al dettaglio:** trattasi di clienti consumatori, di persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, di imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro