

**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 di Credito Cooperativo Vicentino - Pojana Maggiore, da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo

1 gennaio 2019 - 31 dicembre 2019.

Al riguardo, si precisa che la presente relazione attiene esclusivamente ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolte dalla Banca. Per le altre tipologie di operazioni o servizi offerte alla clientela (es. di natura assicurativa o di investimento), la Banca osserva le disposizioni dettate dalla rispettiva normativa di riferimento.

Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n. 5 (cinque) 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:

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER FASCIA DI CLIENTELA	
Reclami pervenuti da clienti al dettaglio ¹	3
Reclami pervenuti da clienti "altri clienti"	2
RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Altre forme di finanziamento	-
Aperture di credito	2
Conti correnti	1
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali	-
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori	-
Depositi a risparmio	-
Mutui	-
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	2
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	-
RECLAMI PER MOTIVO	
Applicazione delle condizioni	-
Aspetti Organizzativi	1
Esecuzione delle operazioni	2
Comunicazioni e informazioni al cliente	-
Altro	2

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.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 5, di cui n. 0 conclusi a favore del cliente.

¹ **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

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2019, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione ad 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.

Alla data del 31 dicembre 2019, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n. 5 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n. 0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n. 1 reclami risulta essere presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs 28/2010 e successive modificazioni; di questi ultimi, per n. 0 reclami 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.bccvicentino.it sono pubblicizzati il responsabile e 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.

Pojana Maggiore, 31.12.2019