

**Banca di Credito Cooperativo del Veneziano Soc. Coop.**

**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 – 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 del Veneziano Soc. Coop., 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°11 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>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</b>			
<b>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<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. 3
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<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 e prestiti personali</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...	
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...	
<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. ...
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. ...
		<i>Altro</i>	n. 1
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</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.

	<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. 4
	<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. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 1
<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 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. 1
<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 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.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n°11 di cui n°4 conclusi a favore del cliente.

Alla data del 31 dicembre 2011, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.°7 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n. 4 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n° 0 reclami risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010.