

**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)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025

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 Venezia Giulia, da parte della Clientela in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2025.

Nel corso del 2025 sono stati registrati dalla Banca 10 reclami relativi ai servizi bancari, 0 reclami relativi alla distribuzione di prodotti assicurativi e 1 reclamo relativo ai servizi di investimento, e pertanto oggetto di registrazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento congiunto Banca d'Italia – CONSOB del 29/10/2007.

Le tipologie di reclami sono riassunte nella seguente tabella, riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata, del motivo del reclamo e dell'esito dello stesso.

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2025

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	NR.	FASCIA DI CLIENTELA	NR.	MOTIVI DEL RECLAMO	NR.	ESITO	NR.
Conti Correnti	3	Clienti al dettaglio Altri clienti	3	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	0
			0	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	2
				Aspetti organizzativi	1	Altro	1
				Altro	1		
Mutui e altre forme di finanziamento	3	Clienti al dettaglio Altri clienti	2	Esecuzione delle operazioni	2	Accolto	0
			1	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	3
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	1		
Servizi d'investimento, dossier titoli e prodotti assicurativi	1	Clienti al dettaglio Altri clienti	1	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	1
			0	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	0		
Altro	4	Clienti al dettaglio Altri clienti	3	Esecuzione delle operazioni	2	Accolto	2
			1	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	1
				Aspetti organizzativi	1	Altro	1
				Altro	1		

TOTALE	11	Clienti al dettaglio	9	Esecuzione delle operazioni	6	Accolto	3
		Altri clienti	2	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	6
				Aspetti organizzativi	2	Altro	2
				Altro	3		

Le procedure di trattazione dei reclami adottate 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 stessoⁱ. Alla data odierna 11 reclami si intendono composti. Alla stessa data risultano in corso 2 ricorsi presso organismi di secondo livelli (Arbitro Bancario e Finanziario).

Data 13.01.2026

BCC VENEZIA GIULIA
Ufficio Reclami
Il Responsabile

ⁱ “60 gg se relativo ai servizi bancari e/o investimento, 45 gg se relativo a servizi assicurativi”.