

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 2023

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 2023.

Nel corso del 2023 sono stati registrati dalla Banca 11 reclami relativi ai servizi bancari, 0 reclami relativi alla distribuzione di prodotti assicurativi ed 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 2023

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	NR.	FASCIA DI CLIENTELA	NR.	MOTIVI DEL RECLAMO	NR.	ESITO	NR.
Conti Correnti		Clienti al dettaglio Altri clienti	4 2	Esecuzione delle operazioni	3	Accolto	2
				Applicazione delle condizioni	2	Respinto	3
				Aspetti organizzativi	0	Altro	1
				Altro	1		
Carte di Debito		Clienti al dettaglio Altri clienti	1 0	Esecuzione delle operazioni	0	Accolto	0
				Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	1
				Altro	1		
Investimento in titoli		Clienti al dettaglio Altri clienti	1 0	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	0
				Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	1
				Altro	0		
Mutui		Clienti al dettaglio Altri clienti	3 0	Esecuzione delle operazioni	0	Accolto	0
				Applicazione delle condizioni	2	Respinto	3
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	1		

Titoli a custodia		Clienti al dettaglio	1	Esecuzione delle operazioni	0	Accolto	0
		Altri clienti	0	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	1
				Altro	1		
TOTALE			12		12		12

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 12 reclami si intendono composti. Alla stessa data risulta in corso un ricorso presso organismi di secondo livelli (Arbitro Bancario e Finanziario).

Data 09.01.2024

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”.