

**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 2024**

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 2024.

Nel corso del 2024 sono stati registrati dalla Banca 11 reclami relativi ai servizi bancari, 1 reclamo relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi e 0 reclami relativi 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 2024**

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	NR.	FASCIA DI CLIENTELA	NR.	MOTIVI DEL RECLAMO	NR.	ESITO	NR.
Conti Correnti	2	Clienti al dettaglio Altri clienti	2 0	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	0
				Applicazione delle condizioni	0	Respinto	1
				Aspetti organizzativi	0	Altro	1
				Altro	1		
Mutui e altre forme di finanziamento	7	Clienti al dettaglio Altri clienti	6 1	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	0
				Applicazione delle condizioni	3	Respinto	6
				Aspetti organizzativi	2	Altro	1
				Altro	1		
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi	1	Clienti al dettaglio Altri clienti	1 0	Esecuzione delle operazioni	0	Accolto	1
				Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	1		
Altro	2	Clienti al dettaglio Altri clienti	2 0	Esecuzione delle operazioni	1	Accolto	1
				Applicazione delle condizioni	0	Respinto	1
				Aspetti organizzativi	1	Altro	0
				Altro	0		

<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>Clienti al dettaglio</b>	<b>11</b>	<b>Esecuzione delle operazioni</b>	<b>3</b>	<b>Accolto</b>	<b>2</b>
		<b>Altri clienti</b>	<b>1</b>	<b>Applicazione delle condizioni</b>	<b>3</b>	<b>Respinto</b>	<b>8</b>
				<b>Aspetti organizzativi</b>	<b>3</b>	<b>Altro</b>	<b>2</b>
				<b>Altro</b>	<b>3</b>		

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 stesso<sup>i</sup>. Alla data odierna 12 reclami si intendono composti. Alla stessa data non risultano in corso ricorsi presso organismi di secondo livelli (Arbitro Bancario e Finanziario).

Data 10.01.2025

**BCC VENEZIA GIULIA**  
**Ufficio Reclami**  
**Il Responsabile**

---

<sup>i</sup> "60 gg se relativo ai servizi bancari e/o investimento, 45 gg se relativo a servizi assicurativi".