

**Banca di VERONA credito cooperativo cadidavid scpa
di VERONA**

**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 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 Verona credito cooperativo cadidavid scpa, 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° **28 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:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto				
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti			
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 6	
		<i>Altri Clienti</i>	n. 3	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3	
		<i>Altri Clienti</i>	n. 7	
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...	
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...	
	Aperture di credito			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
		<i>Altri Clienti</i>	n. 4	
	Mutui			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...	
	Depositi a risparmio			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...		
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...		
Crediti al consumo e prestiti personali				
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...		
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...		
Altre forme di finanziamento				
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...		
	<i>Altri Clienti</i>	n. 3		
Motivo del reclamo	Conti correnti			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3	
		<i>Altro</i>	n. 4	

¹ **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.

Motivo del reclamo	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 6
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 4
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
	Aperture di credito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. 2
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. 1
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
	Crediti al consumo e prestiti personali	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...	
<i>Altro</i>	n. ...	
Altre forme di finanziamento		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...	
<i>Aspetti organizzativi</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° 28 di cui n° 9 conclusi a favore del cliente, n° 10 accolti parzialmente e n° 9 non accolti.

Nel complesso dei reclami pervenuti, n.°27 reclami devono ritenersi ad oggi composti, mentre per un reclamo è stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (Arbitro Bancario Finanziario).

Verona, 8 febbraio 2012

Controllo interno, conformità e ispettorato

