

**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 agg. 13 novembre 2012)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Banca Patavina, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n° 10 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. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. -
	Servizi di incasso e pagamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. -
	Carte di debito per trasferimento fondi		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. -
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. -
	Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
	<i>Altri Clienti</i>	n. -	
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
		<i>Comunicazioni e informazioni al Cliente</i>	n. -
		<i>Altro</i>	n. -
	Servizi di incasso e pagamento		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. -
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
		<i>Comunicazioni e informazioni al Cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. -
	Carte di debito per trasferimento fondi		
		<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	

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.

	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. -
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 3
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. -
		<i>Comunicazioni e informazioni al Cliente</i>	n. -
		<i>Altro</i>	n. -
	Altro		
		<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. 3	

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 ricevuti e processati risulta essere pari a n° 10 di cui n°1 concluso totalmente a favore del cliente, n. 1 concluso parzialmente a favore del cliente e n. 8 respinti.

Si segnala che, alla data del 31/12/2019 alla Banca non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 quinquies del d.l. 1/2012