

**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 2021

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 2021 – 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca n° 17 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:

Fascia di clientela interessata:		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	<i>Altri Clienti</i>	<i>Consumatori</i>
Conti correnti		2		
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		2	1	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente				
Aperture di credito				
Mutui		3		
Depositi a risparmio				
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali				
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)				
Investimenti finanziari				
Altre forme di finanziamento			1	
Altri servizi – Aspetti generali		7	1	
Totale		14	3	

Oggetto del reclamo:	<i>Esecuzione operazioni</i>	<i>Applicazione delle condizioni</i>	<i>Aspetti organizzativi</i>	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	<i>Altro</i>
Conti correnti	2				
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	1				2
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente					
Aperture di credito					
Mutui				1	2
Depositi a risparmio					
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali					
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)					
Investimenti finanziari					
Altre forme di finanziamento	1				
Altri servizi – Aspetti generali	1			4	3
Totale	5			5	7

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.

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.

In sintesi, il totale dei reclami ricevuti e processati risulta essere pari a n° 17 di cui n° 4 conclusi totalmente a favore del cliente, n. 4 conclusi parzialmente a favore del cliente e n. 9 respinti.

Si segnala che, alla data del 31/12/2021 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.