

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modificazioni e integrazioni, riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, anche per quanto concerne i Confidi, qualora sottoposti alla vigilanza di Banca d'Italia, come lo è il Consorzio Veneto Garanzie – C.V.G. Il tema dei reclami riveste presso C.V.G. una rilevanza significativa, non solo in funzione dell'ottemperanza delle disposizioni in materia, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con le imprese socie, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

C.V.G., in conformità alla normativa, considera “reclamo” ogni atto con cui il socio/cliente contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione del Confidi.

C.V.G. ha adottato un'apposita procedura che recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia e descrive gli adempimenti indispensabili che C.V.G. adotta per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

A fronte del reclamo pervenuto dal socio/cliente a mezzo lettera raccomandata a/r, tramite e-mail, Posta Elettronica Certificata o attraverso l'Ufficio Territoriale, se esistente, dove è intrattenuto il rapporto, il C.V.G. risponde entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La procedura è gratuita per il socio, salvo le spese per la corrispondenza inviata.

Se non soddisfatto, o in caso di mancata risposta tempestiva del C.V.G., prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il socio/cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il resoconto dei reclami per l'anno 2023, viene effettuato sulla base dei dati forniti dall' Ufficio reclami in qualità di ufficio competente alla gestione degli stessi.

Analisi dei reclami pervenuti

Anno 2024

RESOCONTO PERIODICO RECLAMI

UNITÀ ORGANIZZATIVA CHE TRASMETTE IL RESOCONTO: **UFFICIO RECLAMI**

NOMINATIVO: **AVV. ANDREA GALTAROSSA**

QUALIFICA E RUOLO: **RESPONSABILE UFFICIO RECLAMI**

A) RESOCONTO RECLAMI:

NON sono pervenuti reclami nel periodo di riferimento;

SONO giunti i reclami, come di seguito specificato:

N° Reclami pervenuti	1		
N° Reclami gestiti	1	Di cui Accolti	
		Di cui Accolti Parzialmente	
		Di cui Respinti	1

B) RICORSI ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO:

NON sono avvenuti ricorsi all'ABF;

SONO avvenuti i seguenti reclami all'ABF:

N. PR.	OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	STATO DEL RICORSO	DECISIONE ASSUNTA	NOTE

Il presente Rendiconto viene pubblicato sul sito web del Consorzio Veneto Garanzie – C.V.G. (www.venetogaranzie.it).