

**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 2019

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 CrediFriuli 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° 6 reclami.

Le tipologie di reclami 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 dettaglio</i> ¹	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.
		<i>Altri Clienti</i>	n.
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.
		<i>Altri Clienti</i>	n.
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.
		<i>Altri Clienti</i>	n.
	Investimento in Titoli		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.
	<i>Altri Clienti</i>	n.	
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2	
	<i>Altri Clienti</i>	n.	
Aspetti generali			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1	
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
		<i>Altro</i>	n. 2
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
		<i>Altro</i>	n.

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.

Depositi a risparmio		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.
Investimento in Titoli		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.
Aspetti generali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Altro</i>	n. 1

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 risulta essere pari a 6 di cui 5 composti.