



**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 2020.

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 Friuli S.C. da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 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:

<b>RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA PRODOTTO</b>			
<b>Fascia di clientela interessata</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	1
		<i>Altri clienti</i>	0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri clienti</i>	0
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri clienti</i>	0
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	4
		<i>Altri clienti</i>	0
	<b>Investimento in titoli</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri clienti</i>	0
	<b>Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi</b>		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
	<i>Altri clienti</i>	0	
<b>Aspetti generali</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	1	
	<i>Altri clienti</i>	0	
<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0

<sup>1</sup> 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.

<b>RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA PRODOTTO</b>			
<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	2
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	1
	<b>Investimento in titoli</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	<b>Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	<b>Aspetti generali</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0	

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 n. 6 di cui n. 6 composti.