



**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 2021.

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 2021 – 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca n. 7 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 dettaglio¹</i>	1
		<i>Altri clienti</i>	0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri clienti</i>	0
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri clienti</i>	0
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	3
		<i>Altri clienti</i>	0
	Investimento in titoli		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri clienti</i>	0
	Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
	<i>Altri clienti</i>	0	
Aspetti generali			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	2	
	<i>Altri clienti</i>	1	
Motivo del reclamo	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0

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.

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA PRODOTTO			
Motivo del reclamo	Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	2
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	1
		<i>Altro</i>	0
	Investimento in titoli		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	Aspetti generali		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	2
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	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 n. 7 di cui n. 5 composti.