

PrimaCassa – Credito Cooperativo FVG – società cooperativa
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 2018

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a PrimaCassa – Credito Cooperativo FVG – società cooperativa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2018.

Nel corso del 2018 sono stati registrati dalla Banca 34 reclami ordinari.

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 e depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 8
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Assegni	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Aperture di credito	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Mutui	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 6
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Crediti al consumo e prestiti personali	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Altre forme di finanziamento	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	//
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Investimento in Titoli	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	//
	Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi	
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
<i>Altri Clienti</i>	//	
Altri Prodotti d'investimento		
<i>Clienti al dettaglio</i>	//	
<i>Altri Clienti</i>	//	
Aspetti generali		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 7	
<i>Altri Clienti</i>	//	
Carte di credito		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2	
<i>Altri Clienti</i>	//	
Motivo	Conti correnti	

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.

del reclamo:	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	n. 2
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Assegni		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Aperture di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 2
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 2
Crediti al consumo e prestiti personali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Altre forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	n. 2
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Investimento in Titoli		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Altri Prodotti d'investimento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
Aspetti generali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3
	<i>Altro</i>	n. 1
Carte di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	n. 2

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, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Il totale dei reclami risulta essere pari a 34 di cui 5 conclusi a favore del cliente.

Nel complesso dei 34 reclami pervenuti, 31 devono ritenersi ad oggi composti.