

BCC della Bassa Friulana Soc. Coop, fusa per incorporazione in PrimaCassa - Credito Cooperativo FVG – Soc. Coop. con decorrenza dal 01.01.2018.

**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 2017

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 della Bassa Friulana s.c., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017.

I reclami ricevuti sono raggruppati per tipologia di prodotto e/o servizio offerto e per fascia di clientela interessata. Viene inoltre fornita una successiva suddivisione sulla base dei motivi del reclamo.

Reclami suddivisi per tipologia di prodotto		
Conti correnti	Consumatori	n. 1
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	Consumatori	n. 1
	Clienti al dettaglio	n. 1
	Altri clienti	
Depositi a risparmio	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Aperture di credito	Consumatori	n. 1
	Clienti al dettaglio	n. 3
	Altri clienti	
Mutui	Consumatori	n. 1
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Crediti al consumo e prestiti personali	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Altre forme di finanziamento	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Investimento in titoli	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Fondi comuni di investimento e prodotti assicurativi	Consumatori	n. 1
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Altri prodotti di investimento	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	
Aspetti generali	Consumatori	
	Clienti al dettaglio	
	Altri clienti	

Reclami suddivisi per “motivo del reclamo”		
Conti correnti	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	n. 1
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	Esecuzione operazioni	n. 1
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	n. 1
Depositi a risparmio	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Aperture di credito	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	n. 4
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Mutui	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	n. 1
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Crediti al consumo e prestiti personali	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Altre forme di finanziamento	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Investimento in titoli	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Fondi comuni di investimento e prodotti assicurativi	Esecuzione operazioni	n. 1
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Altri prodotti di investimento	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
Aspetti generali	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	

Nel corso del 2017 sono stati registrati n. 5 reclami in materia bancaria di cui 2 relativi a più tipologie di prodotti e n. 1 reclamo riguardante gli strumenti di investimento. Non si sono registrati reclami in materia di intermediazione assicurativa. Le procedure adottate per la trattazione dei reclami pervenuti alla Banca hanno consentito di fornire al Cliente riscontro formale nei termini fissati dalla normativa. Tutti i reclami pervenuti devono intendersi ad oggi composti.