

Banca di Credito Cooperativo del Friuli Centrale s.c. – dal 01.01.2018
PrimaCassa - Credito Cooperativo FVG – Soc. Coop.
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 del Friuli Centrale s.c., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017.

Nel corso del 2017 sono stati registrati dalla Banca 28 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	
		<i>Clienti al dettaglio¹</i> n. 4
		<i>Altri Clienti</i> //
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 7
		<i>Altri Clienti</i> //
	Depositi a risparmio	
		<i>Clienti al dettaglio</i> //
		<i>Altri Clienti</i> //
	Aperture di credito	
		<i>Clienti al dettaglio</i> //
		<i>Altri Clienti</i> //
	Mutui	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 4
		<i>Altri Clienti</i> n. 1
	Crediti al consumo e prestiti personali	
		<i>Clienti al dettaglio</i> //
		<i>Altri Clienti</i> //
	Altre forme di finanziamento	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 2
		<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> //
		<i>Altri Clienti</i> //
	Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi	
	<i>Clienti al dettaglio</i> //	
	<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. 9	
	<i>Altri Clienti</i> n. 1	

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.

Motivo del reclamo:	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	//
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 5
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 1
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<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>	//
	<i>Altro</i>	//
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	//
	Crediti al consumo e prestiti personali	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
	Altre forme di finanziamento	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2
	<i>Altro</i>	//
	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>	//
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	//
	<i>Aspetti organizzativi</i>	//
	<i>Altro</i>	//
	Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	//
<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. 2	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	//	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 4	
<i>Altro</i>	n. 4	

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 28 di cui 4 conclusi a favore del cliente.

Nel complesso dei 28 reclami pervenuti, 22 devono ritenersi ad oggi composti.

I sei reclami non composti sono riferiti a 3 clienti.