

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Banca di Cividale Scpa ANNO 2019

Il presente prospetto è stato redatto in attuazione delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" che richiedono annualmente la stesura del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi ai servizi bancari e finanziari.

La gestione dei reclami ed il rispettivo ufficio sono inseriti funzionalmente all'interno dell'Ufficio Compliance di Banca di Cividale Scpa, con sede in Cividale del Friuli (UD), via Sen. Guglielmo Pelizzo, nr. 8-1.

L'Ufficio, per facilitare la comunicazione con gli utenti è dotato di apposito indirizzo e-mail: ufficioreclami@civibank.it nonché d'indirizzo pec ufficioreclami@cert.civibank.it.

Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti al 31.12.2019:

Reclami ricevuti		Reclami composti*		Reclami in corso di valutazione*	
Servizi Bancari	Servizi finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari
88	58	86	43	2	15

*Si precisa che per reclamo

"composto" si intende il reclamo per il quale è stata fornita risposta o la controversia è stata composta mediante transazione tra le parti entro la fine dell'anno;

"in definizione" si intende il reclamo per il quale l'intermediario, al 31.12.2019, non ha ancora trasmesso al cliente l'esito del reclamo.

Cividale del Friuli, gennaio 2020

BANCA DI CIVIDALE SCPA
Il Responsabile della Funzione di Compliance

