

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Banca di Cividale Spa

ANNO 2020

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 e 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 della Banca di Cividale Spa, con sede in Cividale del Friuli (UD), Via Sen. G.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: ufficiorecalmi@cert.civibank.it

Di seguito sono riportati i dati di sintesi dei 213 reclami pervenuti alla data del 31.12.2020:

<u>Reclami ricevuti</u>		<u>Reclami composti*</u>		<u>Reclami in corso di valutazione*</u>	
<u>Servizi Bancari</u>	<u>Servizi Finanziari</u>	<u>Servizi Bancari</u>	<u>Servizi Finanziari</u>	<u>Servizi Bancari</u>	<u>Servizi Finanziari</u>
129	84	125	65	4	19

*Si precisa che per reclamo:

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

"in corso di valutazione" si intende il reclamo per il quale l'intermediario non ha trasmesso al cliente la risposta alla contestazione al giorno 31.12.2020.

Cividale del Friuli, aprile 2021

BANCA DI CIVIDALE SPA
Il Responsabile della Funzione di Compliance

