

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Banca di Cividale Scpa ANNO 2018

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](mailto:ufficioreclami@civibank.it) nonché d'indirizzo pec [ufficioreclami@cert.civibank.it](mailto:ufficioreclami@cert.civibank.it).

Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti al 31.12.2018:

Reclami ricevuti		Reclami composti		Reclami in corso di valutazione	
Servizi Bancari	Servizi finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari
125	56	124	45	1	11

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;

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

Cividale del Friuli, lì maggio 2019

**BANCA DI CIVIDALE SCPA**  
Il Responsabile della Funzione di Compliance

