



Banca Popolare di Cividale

Società Cooperativa per Azioni

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Banca Popolare di Cividale Scpa - ANNO 2016

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 Popolare 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 31.12.2016:

Reclami ricevuti		Reclami composti		Reclami in corso di valutazione	
Servizi Bancari	Servizi finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari
152	75	146	70	6	5

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 2017

BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SCPA
Il Responsabile della Funzione di Compliance

Società Cooperativa per Azioni - fondata nel 1886

Sede Sociale e Direzione Generale: Via sen. Guglielmo Pelizzo, 8-1; 33043 Cividale del Friuli; Tel. 0432.7071; Telefax 0432.730370
Iscriz. Albo Bankit n. 5758.8.0; Cod. ABI 05484.1; Codice Fiscale/Partita IVA/ Registro Imprese di Udine 00249360306;
Capitale Sociale al 31/12/2016 € 50.913.255,00 - Internet www.civibank.it - E-mail: info@civibank.it - PEC: info@ccr.civibank.it

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi