



# Banca Popolare di Cividale

Gruppo Banca Popolare di Cividale

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in NORD EST BANCA Spa- ANNO 2013

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 Capogruppo 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](mailto:UfficioReclami@civibank.it), nonché d'indirizzo PEC: [ufficioreclami@cert.civibank.it](mailto:ufficioreclami@cert.civibank.it)

Nel corso dell'anno 2013 sono pervenuti e sono stati trattati dall'Ufficio Reclami nr. 8 reclami scritti (cartacei o in forma elettronica) inerenti soltanto i servizi prestati in materia bancaria.

Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti al 31.12.2013:

RECLAMI PERVENUTI NEL 2013					
<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>
8	/	8	/	/	/

Si precisa che per reclamo:

"composto" si intende il reclamo per il quale è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente poiché:

- È trascorso un periodo di 90 giorni dall'invio della risposta al cliente senza ricezione di una replica da parte di quest'ultimo;
- La controversia è stata composta mediante transazione tra le parti;
- La controversia sia stata composta per via giudiziaria mediante pronuncia del giudice adito,

"in corso di valutazione" intende il reclamo per il quale l'intermediario non ha ancora trasmesso al cliente l'esito del reclamo, o per il quale è in corso di svolgimento una mediazione o una causa civile

Cividale del Friuli, lì febbraio 2014

**NORD EST BANCA SPA**

**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; Iscriz. Albo Gruppi Bancari n. 05484.1; Codice Fiscale/Partita IVA/Registro Imprese di Udine 00249360306;  
Capitale Sociale al 31/12/2012 € 50.783.289,00 - Internet: [www.civibank.it](http://www.civibank.it) - E-mail: [info@civibank.it](mailto:info@civibank.it)

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi