

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Civileasing Spa- ANNO 2012

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), Piazza Duomo, nr. 8.

Nel corso dell'anno 2012 è pervenuto soltanto 1 reclamo inerente i servizi di Leasing prestati.

Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti al 31.12.2012:

RECLAMI PERVENUTI NEL 2012							
Reclami ricevuti		Reclami composti		Reclami pendenti		Reclami in definizione	
Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari
1	/	1	/	/	/	/	/

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,

"Pendente" si intende il reclamo per il quale l'intermediario ha trasmesso al cliente l'esito del reclamo senza che sia ancora trascorso il termine di 90 giorni per considerare il reclamo "composto",

"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 febbraio 2012


 Civileasing Spa
 Il Responsabile della Funzione di Compliance

Civileasing S.p.A.

Sede legale: 33100 Udine UD – Via Vittorio Veneto n. 24

Tel. 0432 1770331 fax 0432 511350

e-mail: leasing@civibank.it

cod. fisc., partita IVA e n. iscrizione al Registro Imprese di Udine 02434560302

Iscrizione all'elenco art. 107 D.Lgs. 385/1993: n. 33237.9 – cap. soc. € 30.000.000,00

Sottoposta a Direzione e Coordinamento della Banca Popolare di Cividale Scpa- Socio Unico