

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in Civileasing spa- ANNO 2014**

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 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).

Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti al 31.12.2014:

Reclami ricevuti		Reclami composti		Reclami in corso di valutazione	
Servizi Bancari	Servizi finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari
8	/	7	/	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;

"in corso di valutazione" si 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 aprile 2015

**CIVILEASING SPA**

Il Responsabile della Funzione di Compliance

