

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ESERCIZIO 2019

Banca Mediocredito del Friuli Venezia Giulia S.p.A., in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (sez. XI paragrafo 3 – Reclami), rende la seguente sintetica informativa relativa al periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n° 10 reclami.

1) Reclami suddivisi per tipologia di prodotto/servizio

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Conti correnti / conti deposito	2	20%
Finanziamenti	2	20%
Altri servizi	6	60%
Totale	10	100%

2) Reclami suddivisi per tipologia di clientela secondo classificazione ABI

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Cliente Privato – Cliente che riveste la qualifica di consumatore	8	80%
Cliente Intermedio – Riferimento alle società di persone ed alle ditte individuali	1	10%
Altri – Riferimento alle società di capitali	1	10%
Totale	10	100%

3) Reclami suddivisi per tipologia di reclamo secondo classificazione ABI

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Condizioni	1	10%
Aspetti organizzativi	1	10%
Merito di credito o simili	1	10%
Altro	7	70%
Totale	10	100%
Di cui legati a canali telematici	2	20%

4) Reclami suddivisi per esito

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Risolti a favore della clientela	8	80%
Risolti a sfavore della clientela	2	20%
Totale	10	100%