

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ESERCIZIO 2020

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 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 sono stati registrati dalla Banca n° 13 reclami.

1) Reclami suddivisi per tipologia di prodotto/servizio

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Conti correnti / conti deposito	3	23%
Finanziamenti	4	31%
Altri servizi	6	46%
Totale	13	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	62%
Cliente Intermedio – Riferimento alle società di persone ed alle ditte individuali	2	15%
Altri – Riferimento alle società di capitali	3	23%
Totale	13	100%

3) Reclami suddivisi per tipologia di reclamo secondo classificazione ABI

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Condizioni	3	23%
Aspetti organizzativi	3	23%
Merito di credito o simili	1	8%
Altro	6	46%
Totale	13	100%
Di cui legati a canali telematici	3	23%

4) Reclami suddivisi per esito

	Valore Assoluto	Valore Percentuale
Risolti a favore della clientela	11	85%
Risolti a sfavore della clientela	2	15%
Totale	13	100%