

Relazione annuale dei reclami
(esercizio 2015)

Nel corso dell'esercizio 2015 la Banca ha ricevuto per iscritto 22 reclami, di cui 4 riferiti all'operatività del conto di deposito Conto Forte, 1 di contestazione alle segnalazioni in Centrale Rischi, 10 di contestazione per l'applicazione di interessi usurari, 3 legati all'operatività su fondi di terzi e 4 qualificabili come richieste informative. Dall'analisi del registro reclami non emergono problematiche rilevanti.

Di seguito si riporta l'estratto dei reclami pervenuti nell'esercizio 2015:

numero progr.vo	OGGETTO SEGNALAZIONE	RISOLTA
1	Condizioni applicate su Conto Forte	SI
2	Applicazione interessi usurari	SI
3	Applicazione interessi usurari	SI
4	Contributo conto interessi L.R. 29/05 – ritardo nell'erogazione	SI
5	Estinzione rapporto – richiesta modulistica	SI
6	Applicazione interessi usurari	SI
7	Applicazione interessi usurari	SI
8	Applicazione interessi usurari	SI

Mediocredito del Friuli Venezia Giulia
Servizio Compliance e Risk Management

9	Applicazione interessi usurari	SI
10	Errata segnalazione in centrale rischi	SI
11	Trattative e responsabilità precontrattuale – obbligo dello svolgimento delle trattative secondo buona fede	SI
12	Conto deposito – Variazione tasso di vincolo immediatamente dopo la sottoscrizione del contratto	SI
13	Estinzione anticipata leasing - richiesta dettaglio	SI
14	Richiesta svincolo somme per fideiussione rilasciata a fronte di finanziamento anticipatamente estinto	SI
15	Applicazione interessi usurari	SI
16	Presunto comportamento anomalo della Banca per azione di recupero credito a sofferenza e presunta segnalazione in Centrale Rischi	SI
17	Domanda di contributo regionale, mancata comunicazione riapertura termini per controdeduzioni	SI
18	Applicazione interessi usurari	SI
19	Contestazione mancata erogazione contributo regionale	SI
20	Applicazione interessi usurari	SI
21	Attivazione nuovo conto per definito a ContoForte	SI
22	Applicazione interessi usurari	SI

In conformità alle disposizioni di trasparenza bancaria vigenti, la relazione è pubblicata sul sito internet della Banca