

**Relazione annuale dei reclami**  
(esercizio 2016)

---

Nel corso dell'esercizio 2016 la Banca ha ricevuto per iscritto 12 reclami (erano 22 reclami nell'esercizio 2015), di cui 4 riferiti all'operatività on line (di cui 2 accolti), 2 di contestazione alle segnalazioni in Centrale Rischi (di cui 1 accolto), 1 di contestazione per l'applicazione di interessi usurari, 3 legati all'operatività su fondi di terzi (di cui 2 accolti) e 2 di contestazione sulle condizioni applicate ad operazioni di affidamento.

Dall'analisi del registro reclami non emergono problematiche rilevanti.

Di seguito si riporta l'estratto dei reclami pervenuti nell'esercizio 2016:

| <b>numero progr.vo</b> | <b>OGGETTO SEGNALAZIONE</b>                                                 | <b>RISOLTA</b> |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1                      | Mancata erogazione a privato di contributi a fondo perduto Prov. di Trieste | SI             |
| 2                      | Richiesta di privato per la restituzione importo bonificato                 | SI             |
| 3                      | Errata segnalazione in Centrale Rischi                                      | SI             |
| 4                      | Applicazione condizioni contrattuali – sviluppo piano di ammortamento       | SI             |
| 5                      | Errata segnalazione in Centrale Rischi                                      | SI             |
| 6                      | Mancato addebito Ri.Ba su conto corrente                                    | SI             |
| 7                      | Applicazione interessi usurari                                              | SI             |
| 8                      | Mancato riscontro a contributi agevolativi                                  | SI             |

**Mediocredito del Friuli Venezia Giulia**  
Servizio Compliance e Risk Management

|    |                                                                                                    |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9  | Sostituzione conto predefinito su conto di deposito                                                | SI |
| 10 | Data scadenza vincoli su Conto Forte                                                               | SI |
| 11 | Risposta contributo edilizia agevolata                                                             | SI |
| 12 | Applicazione condizioni contrattuali a contratto di mutuo stabilite in accordo di ristrutturazione | SI |

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