

**Relazione annuale dei reclami**  
(esercizio 2017 al 31.12.2017)

---

Nel corso dell'esercizio 2017 alla data del 31.12.2017 la Banca ha ricevuto per iscritto 20 reclami, di cui 4 riferiti all'operatività del conto di deposito Conto Forte, 1 riferiti all'operatività del conto di deposito Conto Cash, 1 di contestazione per indeterminatezza del tasso, 6 di contestazione per l'applicazione di interessi usurari, 2 legato all'operatività del contributo prima casa, 1 riferito ai Fondi agevolati ed alla relativa delibera, 1 riferito a retrocessione incasso indennizzo per sinistro 1 riferita ad addebito competenze non dovute e 1 relativa a sostenimento costi da parte Banca per variazioni catastali su bene Leasing, 1 relativo alla richiesta di rimborso per bonifico transitato tramite CBI passivo e 1 riferito a richiesta di chiarimenti su affidamento non concesso. Dall'analisi del registro reclami non emergono problematiche rilevanti.

Di seguito si riporta l'estratto dei reclami pervenuti nell'esercizio 2017:

<b>numero progr.vo</b>	<b>OGGETTO SEGNALAZIONE</b>	<b>RISOLTA</b>
1	Leasing: Evidenza di gravi anomalie Finanziarie	SI
2	ContoForte – Autenticazione rafforzata. Il cliente non usa il cellulare e non può più utilizzare il Servizio	SI
3	Mutuo Fondiario: Indeterminatezza del Tasso	SI
4	Conto corrente on line: Blocco utenza area riservata - Utilizzo rapporto per scopo professionale	SI
5	ContoForte Autenticazione rafforzata: richiesta deroga su obbligo utilizzo autenticazione forte.	SI

## Mediocredito del Friuli Venezia Giulia

### Servizio Compliance e Risk Management

6	Fondi agevolati: richiesta dal cliente nuova delibera per ritardo di oltre un anno di precedente delibera causa richiesta di garanzie superiori e diverse rispetto ai colloqui intercorsi.	SI
7	Contributo casa: Richiesta restituzione di copia conforme a documentazione originale mutuo causa evidenziazioni	SI
8	Contributo casa: pubblicazione su motori di ricerca del provvedimento di concessione contributo prima casa – richiesta rimozione.	SI
9	Usura Tasso di Mora – Richiesta nullità parziale contratto con ricalcolo interessi corrispettivi al tasso BOT.	SI
10	ContoForte – Richiesta di collegamento al conto deposito di conti predefiniti con diverse intestazioni tra loro.	SI
11	Usura ab origine – richiesto contratto a titolo gratuito	SI
12	Richiesta retrocessione incasso indennizzo per sinistro da società assicurazione a seguito incendio fabbricato Leasing	SI
13	Addebito competenze non dovute su c/c prefinanziamento già estinto	SI
14	Richiesta sostenimento costi da parte Banca per variazioni catastali su bene Leasing eseguite dal cliente ma ritenute da esso a carico Banca	SI
15	ContoForte – Busta invio documentazione estinzione rapporto aperta da Poste italiane per ispezione. Segnalazione del cliente i terzi venuti a conoscenza dati bancari.	SI
16	Usura ab origine – richiesto contratto a titolo gratuito	SI
17	Usura ab origine – richiesto contratto a titolo gratuito	SI

## Mediocredito del Friuli Venezia Giulia

Servizio Compliance e Risk Management

18	Disposizione di bonifico da CBI passivo – richiesto rimborso somma bonifico	SI
19	Usura ab origine – richiesto contratto a titolo gratuito	SI
20	Delibera negativa richiesta affidamento – richiesti chiarimenti su motivazioni per esito negativo richiesta affidamento	SI