



# Relazione annuale sulla trattazione dei Reclami

**Esercizio 2024**

# Indice

<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela.....</b>	<b>3</b>
1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari .....	4
1.2 Reclami in materia di servizi di investimento .....	8
<b>2. Decisioni ABF/ACF, Pronunce dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza.....</b>	<b>16</b>
2.1 Decisioni ABF/ACF .....	16
2.2 Pronunce dell'Autorità giudiziaria e giudizi pendenti .....	18
2.3 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza .....	18
<b>3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami.....</b>	<b>19</b>

## Premessa

La presente relazione fornisce un'informativa in merito alle attività svolte dalla Banca nell'anno 2024 in adempimento agli obblighi imposti dalla normativa di riferimento in relazione alla gestione dei reclami proposti dalla clientela.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Controlli Operativi, composto da n. 1 risorsa parzialmente dedicata, il cui responsabile è il Dott. Diego Sclaunich.

L'Ufficio assicura una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei Reclami, individua eventuali disservizi, anomalie, condotte censurabili realizzate nei confronti della Clientela che dovessero riguardare la Banca, garantisce il miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela e una migliore relazione con la Clientela, mira a favorire la prevenzione e riduzione del contenzioso e la mitigazione dei rischi reputazionali del Gruppo.

### 1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela

Nel corso dell'esercizio 2024, i reclami complessivamente presentati dalla clientela, come meglio dettagliati nel prosieguo, sono stati n. 12 (n. 14 nel 2023), di cui:

- n. 12 in materia di servizi bancari e finanziari, di cui n. 0 in materia di distribuzione assicurativa;
- n. 0 in materia di servizi di investimento.

evidenziando una complessiva diminuzione del 17 % rispetto al 2023.

Del totale dei reclami ricevuti nel 2024, n. 3 sono stati accolti o parzialmente accolti.

Sono di seguito riportati i dati di dettaglio dei reclami presentati dalla clientela, suddivisi per ambito normativo di riferimento.

**1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari**

a) Classificazione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno solare

Principali dati	Esercizio 2023	Esercizio 2024	Variazione %
Totale reclami ricevuti	14	12	-16%
di cui: in istruttoria al 31/12	1	0	-100%

b) Classificazione dei reclami conclusi nel corso dell'anno solare, a prescindere dalla data di ricezione degli stessi, per esito

Principali dati	al 31/12/2023	al 31/12/2024	Variazione %
Totale reclami conclusi, a prescindere dalla data di ricezione del reclamo	14	13	15%
di cui: accolti	1	2	100%
parzialmente accolti	1	1	100%
respinti	11	10	-10%
oggetto di rinuncia	2	0	

Con riferimento alla tabella soprariportata, si precisa che:

- il totale dei reclami conclusi al 31/12/2023 comprende anche i n.1 reclami pervenuti nel 2022 e in istruttoria al 31.12.2022. Di questi reclami, n. 1 reclami sono stati accolti, n. 1 reclami sono stati parzialmente accolti, n. 11 sono stati respinti e n. 2 sono stati oggetto di rinuncia;
- il totale dei reclami conclusi al 31/12/2024 comprende anche i n. 1 reclami pervenuti nel 2023 e in istruttoria al 31.12.2023. Di questi reclami, n. 2 reclami sono stati accolti, n. 1 reclami sono stati parzialmente accolti, n. 10 sono stati respinti e n. 0 sono stati oggetto di rinuncia.

c) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

Prodotto/Servizio	Esercizio 2023		Esercizio 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Conti correnti	2	14%	5	42%	150%
Depositi a risparmio					
Dossier Titoli					
Aperture di credito	2	14%			-100%
Crediti al consumo e prestiti personali					
Mutui casa	4	29%	2	17%	-50%
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)					
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni,	1	7%	1	8%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)					
Carte di credito Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)					
Carte di debito – prelevamento contante (Bancomat e altri circuiti)					
Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti) incluse Carte Prepagate					
Effetti RIBA					
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, Tesorerie, Tributi/F24, Cassa Continua e gestione contante, Altro, ecc.)	3	21%			-100%
Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e Resto del Mondo)			1	8%	
Bonifici diversi da transfrontalieri (Nazionali)	1	7%	1	8%	0%
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)					
Polizze assicurative ramo danni			1	8%	
Polizze assicurative ramo vita					
Fondi pensione e PIP					
Aspetti generali	1	7%	1	8%	0%
Altro (ivi compresi assegni - servizio estero (UE e resto del mondo) – cassette di sicurezza – sito internet)					
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>14</b>		<b>12</b>		

## 2. Classificazione dei reclami accolti/parzialmente accolti per prodotto/servizio

Prodotto/Servizio	al 31/12/2023		al 31/12/ 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Conti correnti			1	33%	100%
Depositi a risparmio					
Dossier Titoli					
Aperture di credito					
Crediti al consumo e prestiti personali					
Mutui casa					
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)					
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)					
Carte di credito Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)					

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

Carte di debito – prelevamento contante (Bancomat e altri circuiti)					
Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti) incluse Carte Prepagate					
Effetti RIBA					
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, Tesorerie, Tributi/F24, Cassa Continua e gestione contante, Altro, ecc.)	1	100%			-100%
Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e Resto del Mondo)					
Bonifici diversi da transfrontalieri (Nazionali)					
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)					
Polizze assicurative ramo danni					
Polizze assicurative ramo vita					
Fondi Pensione e PIP					
Aspetti generali					
Altro (ivi compresi assegni - servizio estero (UE e resto del mondo) – cassette di sicurezza – sito internet)					
<b>TOTALE RECLAMI ACCOLTI/ PARZIALMENTE ACCOLTI</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		

## d) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	Esercizio 2023		Esercizio 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Frodi e smarrimenti					
Applicazione delle condizioni incluso Anatocismo					
Esecuzione operazioni	2	14%	3	25%	50%
Comunicazione ed informazione al cliente	5	36%	1	8%	-80%
Condizioni	2	14%	2	17%	0%
Merito del credito o simili			2	17%	100%
Aspetti organizzativi	1	7%	2	17%	100%
Personale	2	14%			-100%
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	1	7%			-100%
Segnalazione a Centrale Rischi	1	7%	1	8%	0%
Altro (incluso Anatocismo)			1	8%	100%
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>14</b>		<b>12</b>		

## 2. Classificazione dei reclami accolti/parzialmente accolti per motivazione

Motivo	al 31/12/2023		al 31/12/2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Frodi e smarrimenti					
Applicazione delle condizioni incluso Anatocismo					
Esecuzione operazioni					
Comunicazione ed informazione al cliente					
Condizioni			1	33%	100%
Merito del credito o simili					
Aspetti organizzativi					
Personale	1				-100%
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS					
Segnalazione a Centrale Rischi					
Altro					
<b>TOTALE RECLAMI ACCOLTI/ PARZIALMENTE ACCOLTI</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un decremento del 14% nel 2024 rispetto a quanto rilevato nel 2023.

Dall'analisi dei reclami pervenuti emerge come le principali criticità riscontrate nel periodo di riferimento attengano all'esecuzione di operazioni. In conseguenza delle criticità riscontrate, la Banca ha invitato il personale di front office a porre più attenzione nell'operatività con i clienti.

Nel corso dell'esercizio 2024, in conseguenza dei reclami pervenuti, la Banca ha effettuato pagamenti per il complessivo importo di euro 0,00 come dettagliato nella tabella di seguito riportata.

	al 31/12/2023			al 31/12/2024			Variazione tra %
	Importi richiesti	Importi pagati	% pagato/richiesto	Importi richiesti	Importi pagati	% pagato/richiesto	
Reclami conclusi	27.308,74	516,00	2%	3.735.948,00	0,00	0%	-100%

Al fine di meglio comprendere tale dato risulta doveroso precisare che, esclusi i reclami con importo non quantificato e/o non quantificabile, le richieste economiche avanzate dai reclamanti nei confronti della Banca ammontano complessivamente ad euro 3.735.948,00 e, dunque, le somme rimborsate a seguito dell'istruttoria svolta corrispondono al 0% degli importi richiesti dalla clientela.

## 1.2 Reclami in materia di servizi di investimento

a) Classificazione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno solare

Principali dati	Esercizio 2023	Esercizio 2024	Variazione %
Totale reclami ricevuti	0	0	0%
di cui: in istruttoria al 31/12	0	0	0%

b) Classificazione dei reclami conclusi nel corso dell'anno solare, a prescindere dalla data di ricezione degli stessi, per esito

Principali dati	al 31/12/2023	al 31/12/2024	Variazione %
Totale reclami conclusi, a prescindere dalla data di ricezione del reclamo	0	0	0%
di cui: accolti	0	0	0%
Parzialmente accolti	0	0	0%
respinti	0	0	0%
oggetto di rinuncia	0	0	0%

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Servizi/Attività

Servizi/Attività	Esercizio 2023		Esercizio 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Negoziante per conto proprio	0	0%	0	0%	0%
Esecuzione di ordini per conto terzi	0	0%	0	0%	0%
Gestione di portafogli	0	0%	0	0%	0%
Collocamento/Offerta fuori sede	0	0%	0	0%	0%
Consulenza in materia di investimenti	0	0%	0	0%	0%
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	0	0%	0	0%	0%
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	0	0%	0	0%	0%
Custodia ed amministrazione	0	0%	0	0%	0%
Concessione finanziamenti	0	0%	0	0%	0%
Intermediazione in cambi	0	0%	0	0%	0%
Altri servizi accessori	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## 2. Classificazione dei reclami accolti/parzialmente accolti per Servizi/Attività

Servizi/Attività	al 31/2/2023		Al 31/12/2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Negoziazione per conto proprio	0	0%	0	0%	0%
Esecuzione di ordini per conto terzi	0	0%	0	0%	0%
Gestione di portafogli	0	0%	0	0%	0%
Collocamento/Offerta fuori sede	0	0%	0	0%	0%
Consulenza in materia di investimenti	0	0%	0	0%	0%
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	0	0%	0	0%	0%
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	0	0%	0	0%	0%
Custodia ed amministrazione	0	0%	0	0%	0%
Concessione finanziamenti	0	0%	0	0%	0%
Intermediazione in cambi	0	0%	0	0%	0%
Altri servizi accessori	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI ACCOLTI/ PARZIALMENTE ACCOLTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## d) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Causali

Causali	Esercizio 2023		Esercizio 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Operazioni non autorizzate	0	0%	0	0%	0%
Operazioni non adeguate	0	0%	0	0%	0%
Operazioni non appropriate	0	0%	0	0%	0%
Operazioni in conflitto di interessi	0	0%	0	0%	0%
Errata esecuzione degli ordini	0	0%	0	0%	0%
Ritardata esecuzione degli ordini	0	0%	0	0%	0%
Mancata esecuzione degli ordini	0	0%	0	0%	0%
Informativa preventiva all'operazione non adeguata	0	0%	0	0%	0%
Informativa successiva all'operazione non adeguata	0	0%	0	0%	0%
Applicazione di commissioni difforni da quelle contrattualmente stabilite	0	0%	0	0%	0%
Mancato rispetto del mandato di gestione	0	0%	0	0%	0%
Rendimenti insoddisfacenti	0	0%	0	0%	0%
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento	0	0%	0	0%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario					
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	0	0%	0	0%	0%
Mancata consegna documentazione richiesta	0	0%	0	0%	0%
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	0	0%	0	0%	0%
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	0	0%	0	0%	0%
Altro	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## 2. Classificazione dei reclami accolti/parzialmente accolti per Causali

Causali	al 31/12/2023		al 31/12/2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Operazioni non autorizzate	0	0%	0	0%	0%
Operazioni non adeguate	0	0%	0	0%	0%
Operazioni non appropriate	0	0%	0	0%	0%
Operazioni in conflitto di interessi	0	0%	0	0%	0%
Errata esecuzione degli ordini	0	0%	0	0%	0%
Ritardata esecuzione degli ordini	0	0%	0	0%	0%
Mancata esecuzione degli ordini	0	0%	0	0%	0%
Informativa preventiva all'operazione non adeguata	0	0%	0	0%	0%
Informativa successiva all'operazione non adeguata	0	0%	0	0%	0%
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	0	0%	0	0%	0%
Mancato rispetto del mandato di gestione	0	0%	0	0%	0%
Rendimenti insoddisfacenti	0	0%	0	0%	0%
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	0	0%	0	0%	0%
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	0	0%	0	0%	0%
Mancata consegna documentazione richiesta	0	0%	0	0%	0%
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	0	0%	0	0%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	0	0%	0	0%	0%
Altro	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI ACCOLTI/ PARZIALMENTE ACCOLTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

e) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Tipologia di prodotti e servizi

Prodotti/Servizi	Esercizio 2023		Esercizio 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Titoli di Stato	0	0%	0	0%	0%
Obbligazioni della banca (non strutturate)	0	0%	0	0%	0%
Obbligazioni di terzi (non strutturate)	0	0%	0	0%	0%
Obbligazioni strutturate	0	0%	0	0%	0%
Azioni	0	0%	0	0%	0%
Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	0	0%	0	0%	0%
Gestione patrimoni mobiliari e finanziari	0	0%	0	0%	0%
Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	0	0%	0	0%	0%
Emissioni in default	0	0%	0	0%	0%
Fondi pensione e PIP	0	0%	0	0%	0%
Prodotti derivati	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

2. Classificazione dei reclami accolti/parzialmente accolti per Tipologia di prodotti e servizi

Prodotti/Servizi	al 31/12/2023		al 31/12/2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Titoli di Stato	0	0%	0	0%	0%
Obbligazioni della banca (non strutturate)	0	0%	0	0%	0%
Obbligazioni di terzi (non strutturate)	0	0%	0	0%	0%
Obbligazioni strutturate	0	0%	0	0%	0%
Azioni	0	0%	0	0%	0%
Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	0	0%	0	0%	0%
Gestione patrimoni mobiliari e finanziari	0	0%	0	0%	0%
Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	0	0%	0	0%	0%
Emissioni in default	0	0%	0	0%	0%
Fondi pensione e PIP	0	0%	0	0%	0%
Prodotti derivati	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI ACCOLTI/ PARZIALMENTE ACCOLTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

f) 1. Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Motivo del Reclamo indicato dal cliente e Sottomotivo

Motivo e Sottomotivo	Esercizio 2023		Esercizio 2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Condizioni con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
Applicazione delle condizioni con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	0	0%	0	0%	0%
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	0	0%	0	0%	0%
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	0	0%	0	0%	0%
altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
Esecuzione delle operazioni con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
errori	0	0%	0	0%	0%
operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)	0	0%	0	0%	0%
operazioni che creano conflitto di interesse	0	0%	0	0%	0%
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	0	0%	0	0%	0%
ritardi e altro	0	0%	0	0%	0%
Aspetti organizzativi con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
efficienza dei servizi	0	0%	0	0%	0%
orari di sportello,	0	0%	0	0%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

code e tempi di attesa, sicurezza in filiale					
turnover del personale	0	0%	0	0%	0%
cessione sportelli	0	0%	0	0%	0%
Altro	0	0%	0	0%	0%
Personale con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
comportamento scorretto del personale	0	0%	0	0%	0%
mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza	0	0%	0	0%	0%
atteggiamento scortese ed altro	0	0%	0	0%	0%
Comunicazione ed informazioni al cliente con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	0	0%	0	0%	0%
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	0	0%	0	0%	0%
pubblicità ingannevole	0	0%	0	0%	0%
informazioni ESIS	0	0%	0	0%	0%
mancata consegna documenti	0	0%	0	0%	0%
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	0	0%	0	0%	0%
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
Altro con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
privacy	0	0%	0	0%	0%
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid	0	0%	0	0%	0%
malfunzionamento del sito della banca	0	0%	0	0%	0%
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	0	0%	0	0%	0%
promesse non mantenute e/o aspettative	0	0%	0	0%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

indotte					
vendita non adeguata/non appropriata	0	0%	0	0%	0%
motivazioni non citate tra le precedenti	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## 2. Classificazione dei reclami accolti/parzialmente accolti per Motivo del Reclamo indicato dal cliente e Sottomotivo

Motivo e Sottomotivo	al 31/12/2023		al 31/12/2024		Variazione %
	Valore Assoluto	Peso %	Valore Assoluto	Peso %	
Condizioni con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
Applicazione delle condizioni con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	0	0%	0	0%	0%
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	0	0%	0	0%	0%
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	0	0%	0	0%	0%
altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
Esecuzione delle operazioni con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
Errori	0	0%	0	0%	0%
operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)	0	0%	0	0%	0%
operazioni che creano conflitto di interesse	0	0%	0	0%	0%
operazioni eseguite senza previa	0	0%	0	0%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

autorizzazione					
ritardi e altro	0	0%	0	0%	0%
Aspetti organizzativi con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
efficienza dei servizi	0	0%	0	0%	0%
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	0	0%	0	0%	0%
turnover del personale	0	0%	0	0%	0%
cessione sportelli	0	0%	0	0%	0%
Altro	0	0%	0	0%	0%
Personale con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
comportamento scorretto del personale	0	0%	0	0%	0%
mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza	0	0%	0	0%	0%
atteggiamento scortese ed altro	0	0%	0	0%	0%
Comunicazione ed informazioni al cliente con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	0	0%	0	0%	0%
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	0	0%	0	0%	0%
pubblicità ingannevole	0	0%	0	0%	0%
informazioni ESIS	0	0%	0	0%	0%
mancata consegna documenti	0	0%	0	0%	0%
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	0	0%	0	0%	0%
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
Altro con sottomotivo	0	0%	0	0%	0%
privacy	0	0%	0	0%	0%
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	0	0%	0	0%	0%
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid	0	0%	0	0%	0%
malfunzionamento	0	0%	0	0%	0%

Relazione annuale sulla trattazione dei reclami 2024  
Cassa Rurale ed Artigiana del Friuli Venezia Giulia

del sito della banca					
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	0	0%	0	0%	0%
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	0	0%	0	0%	0%
vendita non adeguata/non appropriata	0	0%	0	0%	0%
motivazioni non citate tra le precedenti	0	0%	0	0%	0%
<b>TOTALE RECLAMI ACCOLTI/ PARZIALMENTE ACCOLTI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Nel corso dell'esercizio 2024, in conseguenza dei reclami pervenuti, la Banca ha effettuato pagamenti per il complessivo importo di euro 0,00 come dettagliato nella tabella di seguito riportata.

	al 31/12/2023			al 31/12/2024			Variazione tra %
	Importi richiesti	Importi pagati	% pagato/ richiesto	Importi richiesti	Importi pagati	% pagato/ richiesto	
Reclami conclusi	0	0	0%	0	0	0%	0%

Al fine di meglio comprendere tale dato risulta doveroso precisare che, esclusi i reclami con importo non quantificato e/o non quantificabile, le richieste economiche avanzate dai reclamanti nei confronti della Banca ammontano complessivamente ad euro 0,00 e, dunque, le somme rimborsate a seguito dell'istruttoria svolta corrispondono al 0% degli importi richiesti dalla clientela.

## 2. Decisioni ABF/ACF, Pronunce dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza

### 2.1 Decisioni ABF/ACF

#### a) Decisioni ABF

La tabella che segue rendiconta le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (in senso favorevole o sfavorevole al cliente) emesse in corso d'anno e/o i ricorsi tuttora pendenti, relativi a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

Autorità	Data notifica ricorso	Oggetto ricorso	Stato / Esito	Nr. Decisione e data
ABF	02/05/2024	Prodotti e Servizi Bancari e Finanziari	Accolto	n. 0009004 del 29/07/2024

La tabella che segue rendiconta i dati di sintesi relativi alle decisioni ABF emesse per esito con un raffronto rispetto all'anno precedente.

Principali dati ABF	al 31/12/2023	%	al 31/12/2024	%	Variazione %
Totale ricorsi chiusi	1		1		
di cui: accolti			1	100%	100%
parzialmente accolti	0		0		
respinti/inammissibili	1	100%	0		-100%
rinunciati	0		0		

Si precisa che la decisione dell'ABF n. 0009004 del 29/07/2024, definita in senso favorevole al cliente, ha riguardato un'operazione eseguita senza previa autorizzazione. A fronte della stessa, la Banca ha restituito al cliente la somma di 27.308,74 euro.

#### b) Decisioni ACF

Di seguito il dettaglio delle decisioni dell'Arbitro Controversie Finanziarie (in senso favorevole o sfavorevole al cliente) emesse in corso d'anno o tuttora pendenti, relative a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

Autorità	Data notifica ricorso	Oggetto ricorso	Stato /Esito [concluso (accolto/parz. accolto/respinto/inammissibile/irricevibile/rinunciato) / in lavorazione]	Nr. Decisione e data
ACF	N.D	N.D.	N.D.	N.D.

La tabella che segue rendiconta i dati di sintesi relativi alle decisioni ACF emesse per esito con un raffronto rispetto all'anno precedente.

Principali dati ACF	al 31/12/2023	%	al 31/12/2024	%	Variazione %
Totale ricorsi chiusi	0		0		0%
di cui: accolti					
parzialmente accolti	0	0%	0	0%	0%
respinti/inammissibili/irricevibili	0	0%	0	0%	0%
rinunciati	0	0%	0	0%	0%

## 2.2 Pronunce dell'Autorità giudiziaria e giudizi pendenti

La tabella che segue rendiconta le sentenze dell'Autorità Giudiziaria (in senso favorevole o sfavorevole al cliente) emesse in corso d'anno o i giudizi tuttora pendenti, relativi a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

Autorità Giudiziaria	Data notifica atto	Motivo reclamo	Oggetto ricorso	Richieste Autorità/Stato /Esito [chiuso (accolto/parz. accolto/respinto) /in lavorazione]	Numero sentenza e data
Giudice di Pace	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Tribunale	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Corte d'Appello	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Cassazione	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

La tabella che segue rendiconta i dati di sintesi relativi alle pronunce dell'Autorità Giudiziaria (relative a contestazioni oggetto di precedente reclamo) emesse, per esito, con un raffronto rispetto all'anno precedente.

Principali dati	al 31/12/ 2023	%	al 31/12/2024	%	Variazione %
Totale sentenze	0		0		0%
di cui: favorevoli al cliente	0	0%	0	0%	0%
parzialmente favorevoli	0	0%	0	0%	0%
sfavorevoli	0	0%	0	0%	0%

## 2.3 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza

Nel corso del periodo di riferimento, la Banca è stata coinvolta in n. \_\_\_\_ esposti presentati dalla clientela all'Autorità di Vigilanza, come di seguito dettagliato.

a) Dati di sintesi

Principali dati esposti	Esercizio 2023	%	Esercizio 2024	%	Variazione %
Totale esposti evasi	0		1		100%
di cui: accolti	0	0%	0	0%	0%
parzialmente accolti	0	0%	1	100%	100%
respinti	0	0%	0	0%	0%

## b) Dettaglio degli esposti per oggetto e stato

Autorità adita	Data notifica	Oggetto esposto	Richieste dell'A.V./ Evaso Si/No
Banca d'Italia	10/05/2024	Esposto Franco Sdraulig - SIGES 2024/35562GD	SI
Consob	N.D.	N.D.	N.D.
IVASS	N.D.	N.D.	N.D.

### 3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami

Con delibera del CdA di data 28.06.2022 la Banca ha adottato la terza versione del Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami rilasciato dalla Capogruppo il 31 maggio 2022 e lo ha messo a disposizione di tutto il personale tramite Portal Point / intranet aziendale.

Ha inoltre recepito l'aggiornamento della Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami, contenente specifiche indicazioni di carattere operativo, rilasciato dalla Capogruppo il 30 maggio 2022.

Quale strumento operativo a supporto ai fini dell'assolvimento degli obblighi connessi alla gestione dei reclami, la Banca utilizza l'applicativo di Gruppo creato da Allitude S.p.A. e disponibile su Portal Point dal 1° giugno 2021. L'applicativo è stato oggetto di implementazioni volte ad ottimizzarne il funzionamento, al fine di garantire una crescente efficacia dei controlli procedurali e coerenza nella trattazione dei reclami a livello di Gruppo. L'applicativo informatico dispone di blocchi operativi che determinano i corretti passaggi per la gestione dei reclami (impedendo di effettuare un'azione se non viene compiuta l'attività ad essa prodromica) e prevede l'invio di alert di sollecito in prossimità della scadenza di attività o azioni da porre in essere.

In particolare, l'Ufficio Controlli Operativi verifica il rispetto dei termini di riscontro previsti dalla normativa tempo per tempo vigente, ovvero:

- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi bancari e finanziari
- 15 giorni lavorativi per reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento
- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto servizi di investimento
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi assicurativi.

A tal proposito, si precisa che, dei 12 reclami pervenuti nel 2024, 11 sono stati gestiti entro i termini normativamente previsti e 1 è stato concluso con 1 giorno di ritardo rispetto ai termini di legge summenzionati. Trattasi di caso isolato, imputabile ad una gestione non tempestiva da parte dell'Ufficio che, si precisa, è composto da un'unica risorsa la quale, oltre all'incarico di Responsabile Reclami della Banca, ricopre anche ulteriori incarichi e svolge nel quotidiano le relative attività. Il reclamo in questione era relativo alla segnalazione a centrale rischi.

L'Ufficio Reclami della Capogruppo ha istituito specifici controlli trimestrali accentratati di primo livello, a campione, con riferimento alla corretta gestione dei reclami, dei "non reclami"<sup>1</sup> e degli esposti, i cui esiti vengono rendicontati al Responsabile Reclami della Banca con indicazione delle eventuali anomalie riscontrate.

Al riguardo, con riferimento ai controlli svolti sul IV trimestre 2023 e sul I-II trimestre 2024, si informa che nel campione di analisi sono stati ricompresi 2 reclami notificati nei confronti della Banca, 1 "non reclami" e 1 esposto. Sulla scorta degli indicatori utilizzati e della percentuale di ponderazione a ciascuno corrispondente la gestione degli stessi è risultata conforme, pur presentando ambiti di miglioramento in relazione al censimento dei reclami e all'allegazione della documentazione.

Quanto alla formazione, il personale dell'Ufficio Reclami si mantiene aggiornato in merito ai principali orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in materia, attraverso la consultazione degli archivi elettronici delle decisioni dei collegi pubblicati sui rispettivi siti internet. Inoltre, nell'ottica di garantire uniformità di trattazione in ordine a contestazioni riguardanti particolari tipologie di reclami, l'Ufficio Reclami della Capogruppo ha predisposto, e trasmesso alle Banche Affiliate, specifiche comunicazioni contenenti linee guida con riferimento a tematiche che, vista la loro complessità o peculiarità, è stato ritenuto utile approfondire e chiarire.

Gorizia, 28 gennaio 2025

CREDITO COOPERATIVO  
CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL  
FRIULI VENEZIA GIULIA

il Responsabile Reclami

Diego Sclaunich  


---

<sup>1</sup> Con "non reclami" si intendono le missive ricevute dall'Ufficio Reclami che, tuttavia, per ragioni oggettive o soggettive non sono qualificabili come reclamo.