



Banca Centro Emilia

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009
pubblicato sulla G.U. n°210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. N. 170)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2009

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a codesta Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

Reclami suddivisi per tipologia prodotto e fascia clientela¹

Tipologia prodotto	Fascia Clientela	Risolti a favore del cliente	Risolti a sfavore del cliente
1) C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	Clienti Privati		2
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		3
2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)	Clienti Privati		3
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
6) APERTURE DI CREDITO	Clienti Privati		1
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
8) MUTUI CASA DIVERSI DA RICONTRATTAZIONE	Clienti Privati		1
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
9) CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	Clienti Privati	1	
	Clienti Intermedi	2	
	Altri clienti		
13) CARTE DI CREDITO	Clienti Privati		1
	Clienti Intermedi		

¹ **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Cliente intermedio: artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

Altri: qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, etc).

	Altri clienti		
16) ASSEGNI	Clienti Privati		
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		1
18) ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	Clienti Privati	1	1
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
20) POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	Clienti Privati		1
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	Clienti Privati	2	1
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
22) ASPETTI GENERALI (vedi avvertenze)	Clienti Privati		1
	Clienti Intermedi		
	Altri clienti		
TOTALE		6	16

Reclami suddivisi per tipologia prodotto e motivo del reclamo ²

	I) CONDIZIONI	II) APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	III) ESECUZIONE OPERAZIONI	IV) DISFUNZIONE APPARECCHIATURE QUALI ATM O POS	V) ASPETTI ORGANIZZATIVI	VI) PERSONALE	VII) COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI AL CLIENTE	VIII) PRODIE SMARIMENTI	IX) MERITO DI CREDITO O SIMILI	X) ALTRO	TOTALE
1) C/C E DEPOSITO A RISPARMIO		4			1						5
2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)							3				3
6) APERTURE DI CREDITO									1		1
8) MUTUI CASA DIVERSI DA RICONTRATTAZIONE		1									1
9) CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)		3									3
13) CARTE DI CREDITO					1						1
16) ASSEGNI					1						1
18) ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)			2								2
20) POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA					1						1

21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)		1			2							3
22) ASPETTI GENERALI (vedi avvertenze)						1						1
TOTALE	0	9	2	0	6	1	3	0	0	1	22	

² **Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

Applicazione delle condizioni: il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio come ad esempio nel caso di costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente.

Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio.

Altro: categoria residuale sono indicati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle precedenti categorie specifiche. A titolo meramente esemplificativo:

Frodi/smarrimenti: il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi in cui il cliente ritiene (ad esempio prelievo fraudolento con carta bancomat) che la Banca non abbia attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere addossate le conseguenze negative dell'accaduto.

Merito di credito o simili: il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Banca ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.

Comunicazioni/informazioni al cliente: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. Sono ad esempio annoverati tra questi, i reclami aventi ad oggetto la contestazione di titoli in default per i quali la clientela lamenta una inadeguata informativa in sede di acquisto.

Centrale rischi: errata segnalazione.