**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 - ultimo aggiornamento 9 febbraio 2011)

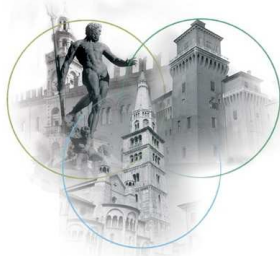
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2012

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca Centro Emilia - Credito Cooperativo, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2012 - 31 dicembre 2012.

Nel corso del 2012 sono stati registrati dalla Banca n°5 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto		
Fascia di clientela interessata:	Bonifici	
	<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. --
	Carte di debito prelievo contanti	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n.--
	Assegni	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n.--
	Aperture di credito	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n.--
	Mutui	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n.--
	Depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.--
	<i>Altri Clienti</i>	n.--
	Crediti ai consumatori e prestiti personali	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.--
<i>Altri Clienti</i>	n.--	
Altre forme di finanziamento		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n.--	
<i>Altri Clienti</i>	n.--	

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.



Banca Centro Emilia

Motivo del reclamo:	Bonifici	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.--
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--
	<i>Altro</i>	n.--
	Carte di debito prelievo contanti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--
	<i>Disfunzione apparecchiatura</i>	n.1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--
	<i>Altro</i>	n.--
	Assegni	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.--
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--
	<i>Altro</i>	n.1
	Aperture di credito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--
	<i>Altro</i>	n.--
	Mutui	
<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.--	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--	
<i>Altro</i>	n.1	
Depositi a risparmio		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--	

BANCA CENTRO EMILIA – CREDITO COOPERATIVO – SOCIETA' COOPERATIVA

Sede legale e amministrativa: Via Statale. 39 – 44042 Corporeno (Ferrara) - Codice ABI: 08509.2 - C.F./P.IVA 01402600389

Iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia n.5352 – Iscrizione all'Albo delle Cooperative n. A112765 – Codice REA (repertorio economico amministrativo) 164811

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo -Capitale sociale al 31.12.2011 Euro 8.865.400,28

Tel. 051972711 - Fax 051 972246 – E-mail: Email@bancacentroemilia.it - Sito Internet: www.bancacentroemilia.it



Banca Centro Emilia

		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.--
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
		<i>Altro</i>	n.--
Crediti ai consumatori e prestiti personali			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.--
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--
		<i>Altro</i>	n.--
Altre forme di finanziamento			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.--
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.--
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.--
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.--
		<i>Altro</i>	n.--

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n°.5 di cui n°. 1 conclusi a favore del cliente.

Alla data del 31 dicembre 2012, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.° 5 reclami devono ritenersi ad oggi composti, non ve ne sono in fase di istruttoria, e per nessuno dei suddetti reclami risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010.