

**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 13 novembre 2012)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2013**

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 2013 – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 sono stati registrati dalla Banca n° 19 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**

|   |  |   |       |
|---|--|---|-------|
| <b>Fascia di clientela interessata:</b> | <b>Conti correnti</b>                                  |   |       |
|   |  | <i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i> | n. 9  |
|   |  | <i>Altri Clienti</i>                    | n. 1  |
|   | <b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b> |   |       |
|   |  | <i>Clienti al dettaglio</i>             | n. 3  |
|   |  | <i>Altri Clienti</i>                    | n. -- |
|   | <b>Aperture di credito</b>                             |   |       |
|   |  | <i>Clienti al dettaglio</i>             | n. 1  |
|   |  | <i>Altri Clienti</i>                    | n. -- |
|   | <b>Mutui</b>   |   |       |
|   |  | <i>Clienti al dettaglio</i>             | n. 4  |
|   |  | <i>Altri Clienti</i>                    | n. -- |
|   | <b>Altre forme di finanziamento</b>                    |   |       |
|   |  | <i>Clienti al dettaglio</i>             | n. 1  |
|   | <i>Altri Clienti</i>                                   | n. --                                   |       |

<sup>1</sup> **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**

|  |  |       |
|--|--|-------|
| <b>Motivo del reclamo:</b>                     | <b>Conti correnti</b>                                  |       |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                           | n. -- |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>                   | n. 9  |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                           | n. -- |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>         | n. -- |
|  | <i>Altro</i>   | n. 1  |
|  | <b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b> |       |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                           | n. 1  |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>                   | n. 1  |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                           | n. -- |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>         | n. -- |
|  | <i>Altro</i>   | n. 1  |
|  | <b>Aperture di credito</b>                             |       |
|  | <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  |
|  | <b>Mutui</b>   |       |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                           | n. -- |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>                   | n. 3  |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                           | n. -- |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>         | n. -- |
|  | <i>Altro</i>   | n. 1  |
|  | <b>Altre forme di finanziamento</b>                    |       |
|  | <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. --  |       |

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° 19 di cui n° 2 conclusi a favore del cliente.

**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 - Iscrizione al Tribunale di Ferrara Registro Imprese n.137791/97

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo -Capitale sociale al 31.12.2009 Euro 4.204.838,64

Tel. 051972711 - Fax 051 972246 – E-mail: [Email@bancacentroemilia.it](mailto:Email@bancacentroemilia.it) - Sito Internet: [www.bancacentroemilia.it](http://www.bancacentroemilia.it)



**Banca Centro Emilia**

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2013, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quinquies* del d.l. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2013, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, tutti devono ritenersi ad oggi composti.