



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 2014

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 2014 – 31 dicembre 2014.

Nel corso del 2014 sono stati registrati dalla Banca n°16 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:	Altre forme di finanziamento	
	Cliente al dettaglio ¹	1
	Aspetti Generali	
	Altri Clienti	1
	Cliente al dettaglio	1
	Carte di credito	
	Cliente al dettaglio	1
	Carte di debito prelievo contanti	
	Cliente al dettaglio	1
	Conti correnti e DR	
	Cliente al dettaglio	7
	Crediti speciali	
	Cliente al dettaglio	2
	Mutui casa	
	Cliente al dettaglio	1
Polizze assicurative DANNI		
Cliente al dettaglio	1	
Totale complessivo	16	

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 due milioni di Euro.

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. 2013 Euro 10.634.070,28

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



Reclami suddivisi per motivo del reclamo

Motivo del reclamo	Altre forme di finanziamento	
	Applicazione delle condizioni	1
Aspetti Generali		
Aspetti organizzativi	1	
Altro	1	
Carte di credito		
Frodi e smarrimenti	1	
Carte di debito prelevamento contanti		
Esecuzione operazioni	1	
Conti correnti e DR		
Applicazione delle condizioni	5	
Esecuzione operazioni	2	
Crediti speciali		
Applicazione delle condizioni	2	
Mutui casa		
Applicazione delle condizioni	1	
Polizze assicurative DANNI		
Aspetti organizzativi	1	
Totale complessivo	16	

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°16 di cui n° 3 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2014, 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 2014, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.16 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n.0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n°3 reclami risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria.