

SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI

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

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 30 settembre 2016 pubblicato sulla G.U. n° 247 del 21/10/2016 – Suppl. Ord. n. 46)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016

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 2016 – 31 dicembre 2016.

Nel corso del 2016 sono stati registrati dalla Banca n°10 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi:

a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 10

di cui:

accolti	0
Composti	10
Respinti	10
in corso di trattazione	0

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)	N.	%
Altre tipologie di servizio	1	10,00%
Aspetti Generali	1	10,00%
Bonifici	1	10,00%
Carte di credito	1	10,00%
Conti correnti e DR	3	30,00%
Crediti al consumo e prestiti personali	1	10,00%
Mutui casa	1	10,00%
Stipendi e pensioni	1	10,00%
Totale complessivo	10	100,00%

c) Reclami suddivisi per natura della controversia	N.
Altro	2
Applicazione delle condizioni	1
Aspetti organizzativi	4
Comunicazioni ed informazioni al cliente	3
Totale complessivo	10

d) Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution)	N.	Anno
Altro	1	2014