

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 2017

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 2017 – 31 dicembre 2017.

Nel corso del 2017 sono stati registrati dalla Banca n° 9 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi:

a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 9

di cui:

accolti	1
Composti	9
Respinti	8
in corso di trattazione	0

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)	N.	%
Altre tipologie di servizio	1	11,11%
Carte di debito prelievo contanti	1	11,11%
Carte di credito	1	11,11%
Conti correnti e DR	1	11,11%
Crediti speciali	1	11,11%
Mutui casa	3	33,33%
Stipendi e pensioni	1	11,11%
Totale complessivo	9	100,00%

c) Reclami suddivisi per natura della controversia	N.
Esecuzione operazioni	4
Applicazione delle condizioni	3
Aspetti organizzativi	1
Segnalazioni C.r. o Crif	1
Totale complessivo	9

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