

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 e successive modifiche e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche e integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Banca Centro Emilia – Credito Cooperativo (di seguito la "Banca") nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2019 la Banca ha registrato n. **44** reclami provenienti dalla clientela, di cui n. **03** relativi a servizi di investimento, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (totale n. 41)			
		N.	%
Esito reclami	Accolti/Accolti parzialmente	9	21,95
	Respinti	30	73,17
	Ritirati	1	2,44
	In istruttoria	1	2,44
	Totale complessivo	41	100,00
	Il reclamo in istruttoria risulta essere stato respinto nel 2020.		
Tipologia di reclamante	Clienti privati	35	85,37
	Clienti intermedi	5	12,20
	Clienti Altri	1	2,44
	Totale complessivo	41	100,00

Tipologia di prodotto/servizio	Conti correnti e Depositi a risparmio	4	9,76
	Aperture di credito	1	2,44
	Mutui casa	1	2,44
	Crediti Speciali (fondiario, agrario, ecc.)	5	12,20
	Altre forme di finanziamento	3	7,32
	Bonifici diversi da transfrontalieri	1	2,44
	Carte di credito	2	4,88
	Carte di debito prelievo contante	2	4,88
	Assegni	1	2,44
	Altri servizi di incasso e pagamento	1	2,44
	Prodotti assicurativi ramo vita	1	2,44
	Aspetti generali	2	4,88
	Altro	17	41,46
	Totale complessivo	41	100,00
Tipologia di motivazione	Applicazione delle condizioni	3	7,32
	Esecuzione operazioni	18	43,90
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	1	2,44
	Aspetti organizzativi	7	17,07
	Personale	1	2,44
	Comunicazioni/informazioni al cliente	7	17,07
	Frodi/Smarrimenti	1	2,44
	Segnalazioni C.R. o Crif	2	4,88
	Merito di credito e simili	1	2,44
	Totale complessivo	41	100,00

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (totale n. 03)			
		N.	%
Esito reclami	Accolti/Accolti parzialmente	0	0,00
	Respinti	3	100,00
	In istruttoria	0	0,00
	Totale complessivo	3	100,00
Tipologia di reclamante	Clienti privati	3	100,00
	Clienti intermedi	0	0,00
	Clienti Altri	0	0,00
	Totale complessivo	3	100,00
Tipologia di prodotto/servizio	Collocamento	3	100,00
	Totale complessivo	3	100,00
Tipologia di motivazione	Informativa preventiva all'operazione non adeguata	3	100,00
	Totale complessivo	3	100,00

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2019, n. **02** clienti hanno presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2019, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione ad eventuali istanze dei clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 quinquies del d.l. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

3

**BANCA CENTRO EMILIA
CREDITO COOPERATIVO**