

**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 2015

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 2015 - 31 dicembre 2015.

Nel corso del 2015 sono stati registrati dalla Banca n° 20 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: | Aspetti Generali | |
| | Cliente altri | 2 |
| | Carte di credito | |
| | Cliente al dettaglio | 1 |
| | Altri Servizi di incasso e pagamento | |
| | Cliente al dettaglio | 3 |
| | Conti correnti e DR | |
| | Cliente al dettaglio | 3 |
| | Cliente altri | 4 |
| | Bonifici | |
| | Cliente al dettaglio | 1 |
| | Cliente altri | 1 |
| | Mutui casa | |
| | Cliente al dettaglio | 1 |
| | Altre tipologie di servizio | |
| | Cliente al dettaglio | 4 |
| Totale complessivo | 20 | |

Reclami suddivisi per motivo del reclamo

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Motivo del reclamo: | Aspetti Generali | |
| | Personale | 1 |
| | Aspetti organizzativi | 1 |
| | Carte di credito | |
| | Disfunzione apparecchiature ATM POS | 1 |
| | Altri Servizi di incasso e pagamento | |
| | Esecuzione operazioni | 2 |
| | Altro | 1 |
| | Conti correnti e DR | |
| | Applicazione delle condizioni | 5 |
| | Personale | 1 |
| | Altro | 1 |
| | Bonifici | |
| | Personale | 1 |
| | Esecuzione delle operazioni | 1 |
| | Mutui casa | |
| | Applicazione delle condizioni | 1 |
| | Altre tipologie di servizio | |
| | Aspetti organizzativi | 3 |
| | Segnalazioni C.r. o Crif | 1 |
| Totale complessivo | 20 | |

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°20 di cui n° 4 conclusi a favore del cliente ed uno ritirato da parte del cliente stesso.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2015, 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 2015, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.20 reclami devono ritenersi ad oggi evasi, n.0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n°1 reclamo risulta essere stato presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria.