

**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 2018

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"), nonché di quelli pervenuti all'incorporato Credito Cooperativo Reggiano – Società Cooperativo, nel periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2018 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 2018 la Banca ha registrato n. **27** reclami provenienti dalla clientela, di cui n. **02** 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. 25)			
		N.	%
Esito reclami	Accolti/Accolti parzialmente	5	20,00
	Respinti	17	68,00
	Ritirati	1	4,00
	In istruttoria	2	8,00
	Totale complessivo	25	100,00
Per quanto concerne i reclami in istruttoria n. 01 risulta essere stato ritirato nel 2019 e n. 01 risulta essere stato respinto nel 2019.			
Tipologia di reclamante	Clienti privati	20	80,00
	Clienti intermedi	2	8,00
	Clienti Altri	3	12,00
	Totale complessivo	25	100,00
Tipologia di prodotto/servizio	Conti correnti e Depositi a risparmio	4	16,00
	Crediti al consumatore a prestiti personali	1	4,00
	Mutui casa ed altri Mutui	8	32,00
	Altre forme di finanziamento	1	4,00
	Carte di credito	1	4,00
	Carte di debito prelievo contante	1	4,00
	Assegni	1	4,00
	Altri servizi di incasso e pagamento	4	16,00
	Prodotti assicurativi ramo danni	1	4,00
	Aspetti generali	1	4,00
	Altro	2	8,00
Totale complessivo	25	100,00	
Tipologia di motivazione	Condizioni	1	4,00
	Applicazione delle condizioni	4	16,00
	Esecuzione operazioni	2	12,00
	Aspetti organizzativi	3	12,00

	Personale	1	4,00
	Comunicazioni/informazioni al cliente	3	12,00
	Frodi/Smarrimenti	3	8,00
	Segnalazioni C.R. o Crif	3	12,00
	Anatocismo	1	4,00
	Altro	4	16,00
	Totale complessivo	25	100,00

Reclami relativi a servizi di investimento (totale n. 02)			
		N.	%
Esito reclami	Accolti/Accolti parzialmente	0	0,00
	Respinti	1	50,00
	In istruttoria	1	50,00
	Totale complessivo	2	100,00
Il reclamo in istruttoria risulta essere stato respinto nel 2019.			
Tipologia di reclamante	Clienti privati	2	100,00
	Clienti intermedi	0	0,00
	Clienti Altri	0	0,00
	Totale complessivo	2	100,00
Tipologia di prodotto/servizio	Ricezione e trasmissione di ordini	2	100,00
	Totale complessivo	2	100,00
Tipologia di motivazione	Informativa preventiva all'operazione non adeguata	2	100,00
	Totale complessivo	2	100,00

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2018, n. 01 cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e n. 01 cliente ha promosso una richiesta di mediazione di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2018, 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.