



Banca Centro Emilia

**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)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2011

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a codesta Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

Reclami suddivisi per tipologia prodotto e fascia clientela¹

Tipologia prodotto o servizio	Accolti		Respinti		Totale complessivo
	Cliente Intermedio	Cliente Privato	Cliente Altri	Cliente Privato	
Titoli				6	6
Altre forme di finanziamento				2	2
Altre tipologie di servizio			1	1	2
Altri servizi di incasso e pagamento	1				1
Assegni				1	1
Aspetti Generali				1	1
Totale complessivo	1		1	5	13

¹ **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Cliente intermedio: artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

Altri: qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, etc).

Reclami suddivisi per tipologia prodotto e motivo del reclamo ²

Tipologia prodotto o servizio	Comunicazioni ed informazioni al cliente						Totale complessivo
	Altro	Segnalazioni C.R. o CRIF	Aspetti organizzativi	Esecuzione operazioni	Personale		
Titoli	5	1					6
Altre forme di finanziamento			2				2
Altre tipologie di servizio				2			2
Altri servizi di incasso e pagamento					1		1
Assegni		1					1
Aspetti Generali						1	1
Totale complessivo		1	2	2	1	1	13

² **Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

Applicazione delle condizioni: il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio come ad esempio nel caso di costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente.

Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio.

Altro: categoria residuale sono indicati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle precedenti categorie specifiche. A titolo meramente esemplificativo:

Frodi/smarrimenti: il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi in cui il cliente ritiene (ad esempio prelievo fraudolento con carta bancomat) che la Banca non abbia attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere addossate le conseguenze negative dell'accaduto.

Merito di credito o simili: il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Banca ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.

Comunicazioni/informazioni al cliente: il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. Sono ad esempio annoverati tra questi, i reclami aventi ad oggetto la contestazione di titoli in default per i quali la clientela lamenta una inadeguata informativa in sede di acquisto.

Centrale rischi: errata segnalazione.