

**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 – ultimo aggiornamento 13 novembre 2012)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2013

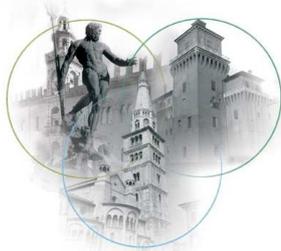
Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca Centro Emilia - Credito Cooperativo, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 sono stati registrati dalla Banca n° 19 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:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 9
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. --
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. --
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. --
	Altre forme di finanziamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. --	

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.



Banca Centro Emilia

Motivo del reclamo:	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. --
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 9
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. --
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. --
	<i>Altro</i>	n. 1
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. --
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. --
	<i>Altro</i>	n. 1
	Aperture di credito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. --
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. --
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. --
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. --
	<i>Altro</i>	n. 1
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. --
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 3
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. --
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. --
	<i>Altro</i>	n. 1
	Altre forme di finanziamento	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. --
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. --	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. --	
<i>Altro</i>	n. --	

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° 19 di cui n° 2 conclusi a favore del cliente.

BANCA CENTRO EMILIA – CREDITO COOPERATIVO – SOCIETA' COOPERATIVA

Sede legale e amministrativa: Via Statale. 39 – 44042 Corporeno (Ferrara) - Codice ABI: 08509.2 - C.F./P.IVA 01402600389

Iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia n.5352 – Iscrizione all'Albo delle Cooperative n. A112765 - Iscrizione al Tribunale di Ferrara Registro Imprese n.137791/97

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo -Capitale sociale al 31.12.2009 Euro 4.204.838,64

Tel. 051972711 - Fax 051 972246 – E-mail: Email@bancacentroemilia.it - Sito Internet: www.bancacentroemilia.it



Banca Centro Emilia

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2013, 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 2013, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, tutti devono ritenersi ad oggi composti.