

Area Controlli Ufficio Reclami

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 1º 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.

		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

BANCA CENTRO EMILIA – CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA Capitale sociale al 31.12.2018 Euro 44.102.403,37

Codice ABI: 08509.2

Iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia n. 5352

Iscrizione all'Albo Cooperative n. Al 12765 - Codice REA (repertorio codice amministrativo) 164811
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220 Codice Fiscale 01402600389
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo



	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
Tipologia di	Carte di credito	2	4,88
prodotto/servizio	Carte di debito prelevamento 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
	Applicazione delle condizioni	3	7,32
Tipologia di motivazione	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

R	ECLAMI 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
	Clienti privati	3	100,00
Tipologia di	Clienti intermedi	0	0,00
reclamante	Clienti Altri	0	0,00
	Totale complessivo	3	100,00
Tipologia di	Collocamento	3	100,00
prodotto/servizio	Totale complessivo	3	100,00
Tipologia di	Informativa preventiva all'operazione non adeguata	3	100,00
motivazione	Totale complessivo	3	100,00

BANCA CENTRO EMILIA – CREDITO COOPERATIVO SOCIETA' COOPERATIVA
Capitale sociale al 31.12.2018 Euro 44.102.403,37
Cadice ABI: 08509.2
Iscrizione all' Albo delle banche presso la Banca d'Italia n. 5352
Iscrizione all' Albo Cooperative n. A112765 - Codice REA (repertorio codice amministrativo) 164811
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220 Codice Fiscale 01402600389
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all' Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca –
Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo



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.

BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO

Codice ABI: 08509.2
Iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia n. 5352
Iscrizione all'Albo Cooperative n. A112765 - Codice REA (repertorio codice amministrativo) 164811
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220 Codice Fiscale 01402600389
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca –