

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 2020

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 **1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020** 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 **2020** la Banca ha registrato n. **52** 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. 50)			
		N.	%
Esito reclami	Accolti/Accolti parzialmente	10	20,00
	Respinti	34	68,00
	Ritirati	3	6,00
	In istruttoria	3	6,00
	Totale complessivo	50	100,00
	I reclami in istruttoria risultano essere stati esitati nel 2021 (accolti n. 1, respinti n. 2).		
Tipologia di reclamante¹	Clienti privati	32	64,00
	Clienti intermedi	8	16,00

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani,

CLASSIFICAZIONE: PUBBLICO

BANCA CENTRO EMILIA

Capitale sociale al 31.12.2019 Euro 43.893.362,10
 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 – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Sede legale e Direzione Generale: Via Statale, 39 - 44042 Coprenno (FE) Tel. 051.972711 - Fax 051.972246 email: email@bancacentroemilia.it

www.bancacentroemilia.it

	Clienti Altri	10	20,00
	Totale complessivo	50	100,00
Tipologia di prodotto/servizio	Conti correnti e Depositi a risparmio	11	22,00
	Dossier Titoli	2	4,00
	Aperture di credito	5	10,00
	Mutui casa	3	6,00
	Crediti Speciali (fondiario, agrario, ecc.)	1	2,00
	Altre forme di finanziamento	8	16,00
	Carte di debito prelievo contante	3	6,00
	Assegni	1	2,00
	Altri servizi di incasso e pagamento	2	4,00
	Polizze assicurative ramo danni	1	2,00
	Polizze assicurative ramo vita	1	2,00
	Aspetti generali ²	3	6,00
	Altro ³	9	18,00
	Totale complessivo	50	100,00
Tipologia di motivazione	Condizioni	6	12,00
	Applicazione delle condizioni	1	2,00
	Esecuzione operazioni	12	24,00
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	2	4,00
	Aspetti organizzativi	1	2,00
	Personale	3	6,00
	Comunicazioni/informazioni al cliente	12	24,00
	Frodi/Smarrimenti	1	2,00
	Segnalazioni C.R. o Crif	4	8,00
	Altro	8	16,00
	Totale complessivo	50	100,00

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (totale n. 02)			
		N.	%
Esito reclami	Accolti/Accolti parzialmente	0	0,00
	Respinti	2	100,00
	In istruttoria	0	0,00
	Totale complessivo	2	100,00
Tipologia di reclamante	Clienti privati	2	100,00
	Clienti intermedi	0	0,00

professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

² Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

³ Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

CLASSIFICAZIONE: PUBBLICO

BANCA CENTRO EMILIA

Capitale sociale al 31.12.2019 Euro 43.893.362,10

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 - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Sede legale e Direzione Generale: Via Statale, 39 - 44042 Coropreno (FE) Tel. 051.972711 - Fax 051.972246 email: email@bancacentroemilia.it www.bancacentroemilia.it

	Clienti Altri	0	0,00
	Totale complessivo	2	100,00
Tipologia di prodotto/servizio	Collocamento	2	100,00
	Totale complessivo	2	100,00
Tipologia di motivazione	Informativa preventiva all'operazione non adeguata	1	50,00
	Altro	1	50,00
	Totale complessivo	2	100,00

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del **31 dicembre 2020**, nessun cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Si precisa che n. **01** cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) senza tuttavia avere presentato preventivamente reclamo alla Banca.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del **31 dicembre 2020**, n. **01** cliente ha presentato ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), successivamente ritirato.

Si segnala che, alla data del **31 dicembre 2020**, 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**

CLASSIFICAZIONE: PUBBLICO

BANCA CENTRO EMILIA

Capitale sociale al 31.12.2019 Euro 43.893.362,10
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 - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Banca aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Sede legale e Direzione Generale: Via Statale, 39 - 44042 Copropeno (FE) Tel. 051.972711 - Fax 051.972246 email: email@bancacentroemilia.it www.bancacentroemilia.it