

Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni
Ufficio Reclami: Servizio Segreteria Generale e Legale Societario
Via Tommaseo 7, 35131 Padova
Fax n. 049.7399768 - email reclami@bancaetica.com - PEC reclami@pec.bancaetica.it

**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 2015

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Banca Popolare Etica, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2015 - 31 dicembre 2015.

Nel corso del 2015 sono stati registrati dalla Banca n° 23 reclami, di cui 2 riguardano strumenti di investimento e sono pertanto stati oggetto di registrazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento congiunto Banca d'Italia - CONSOB del 29/10/2007.

Le tipologie di prodotto cui i reclami si riferiscono 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			
<u>FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA</u>	Conti correnti e Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 5
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 8
		<i>Altri Clienti</i>	n. 3
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Crediti al consumo		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Prestiti personali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0

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.

	Altre forme di finanziamento			
		Clienti al dettaglio	n. 1	
		Altri Clienti	n. 0	
	Fondi comuni d'investimento			
		Clienti al dettaglio	n. 0	
		Altri Clienti	n. 0	
	Altri prodotti di investimento			
		Clienti al dettaglio	n. 1	
		Altri Clienti	n. 0	
	Aspetti generali			
		Clienti al dettaglio	n. 1	
		Altri Clienti	n. 0	
	Altro			
		Clienti al dettaglio	n. 0	
		Altri Clienti	n. 0	
	Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
	<u>MOTIVO</u> <u>DEL</u> <u>RECLAMO</u>	Conti correnti e Depositi a risparmio		
		Esecuzione operazioni	n. 3	
		Condizioni/Applicazione delle condizioni	n. 1	
		Aspetti organizzativi	n. 0	
		Altro (comunicazione/informazione, personale, ecc.)	n. 1	
Servizi di pagamento				
		Esecuzione operazioni	n. 5	
		Condizioni/Applicazione delle condizioni	n. 0	
		Aspetti organizzativi	n. 2	
		Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature, personale)	n. 4	
Mutui				
		Esecuzione operazioni	n. 1	
		Condizioni/Applicazione delle condizioni	n. 0	
		Aspetti organizzativi	n. 0	
		Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)	n. 2	
Aperture di credito				
		Esecuzione operazioni	n. 0	
		Condizioni/Applicazione delle condizioni	n. 1	
		Aspetti organizzativi	n. 0	
		Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)	n. 0	
Crediti al consumo				
	Esecuzione operazioni	n. 0		
	Condizioni/Applicazione delle condizioni	n. 0		
	Aspetti organizzativi	n. 0		

		<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	n. 0
Prestiti personali			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, anatocismo, merito del credito e simili)</i>	n. 0
Altre forme di finanziamento			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	n. 0
Fondi comuni d'investimento			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
Altri prodotti di investimento			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 0
Aspetti generali			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 1
Altro			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione/personale)</i>	n. 0

In sintesi, dei 23 reclami pervenuti, 6 avevano ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 16, di cui 2 avevano natura economica.

Le procedure di trattazione dei reclami adottate hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Alla data del 31 dicembre 2015, 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.

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2015 devono ritenersi ad oggi composti ad eccezione di due casi: per uno infatti è stato presentato un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF, tuttora pendente, mentre per l'altro caso il cliente ha richiesto alla filiale di competenza ulteriori approfondimenti di indagine.

Risulta inoltre un ricorso presentato da nostri clienti all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF nel corso del 2014, risolto a favore della banca nel corso del 2015.

Non risultano essere state promosse in corso d'anno richieste di mediazione da parte della clientela ai sensi del D.lgs. 28/2010.

Alla data del 31 dicembre 2015, infine, risultano ancora pendenti due azioni giudiziarie intentate nei confronti della Banca a seguito di reclami sporti nel 2013 e nel 2014.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet della Banca, al seguente link: <http://www.bancaetica.it/reclami> è pubblicizzato l'ufficio responsabile della trattazione dei reclami, nonché le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca.