

Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni

Ufficio Reclami: Servizio Consulenza Legale

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 2016

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 2016 - 31 dicembre 2016.

Nel corso del 2016 sono stati registrati dalla Banca n° 44 reclami, di cui 8 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:

<i>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</i>		
FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA	Conti correnti e Depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 7
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 14
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Mutui	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<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		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Fondi comuni d'investimento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 6
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Altri prodotti di investimento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Aspetti generali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1	
Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
<u>MOTIVO DEL RECLAMO</u>	Conti correnti e Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, personale, ecc.)</i>	n. 3
	Servizi di pagamento		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 8
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature, personale)</i>	n. 5
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<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
	Crediti al consumo		
	<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, 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. 1
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	n. 3
Fondi comuni d'investimento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 1
Altri prodotti di investimento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 2
Aspetti generali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro (comunicazione/informazione, personale)</i>	n. 2
Altro		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione/personale)</i>	n. 1

In sintesi, dei 44 reclami pervenuti, 17 avevano ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 24, di cui 11 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 2016, 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 2016 devono ritenersi ad oggi composti.
Nel corso del 2016 sono stati presentati 2 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF da nostri clienti, entrambi risolti a favore della banca in corso di anno.
Risulta inoltre un ricorso presentato da nostri clienti all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF nel corso del 2015, risolto a favore della banca nel corso del 2016.

Risultano essere state notificate in corso d'anno 3 richieste di mediazione da parte della clientela ai sensi del D.lgs. 28/2010.

Alla data del 31 dicembre 2016, infine, risulta ancora pendente un'azione giudiziaria intentata nei confronti della Banca a seguito di un reclamo sporto nel 2013.

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.