

**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 a Banca Popolare Etica, 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° 27 reclami, di cui 4 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. 6 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 1 |
| | Servizi di pagamento | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 13 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Mutui | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 0 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Aperture di credito | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 0 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Crediti al consumo | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 0 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Prestiti personali | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 1 | |
| | <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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|------|
| <u>MOTIVO DEL RECLAMO</u> | Altre forme di finanziamento | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 1 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Fondi comuni d'investimento | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 0 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Altri prodotti di investimento | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 4 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Aspetti generali | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 1 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Altro | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 0 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 0 |
| | Reclami suddivisi per tipologia prodotto | | |
| Conti correnti e Depositi a risparmio | | | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | n. 1 | |
| | <i>Condizioni / Applicazione delle condizioni</i> | n. 2 | |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. 1 | |
| | <i>Altro</i> | n. 3 | |
| Servizi di pagamento | | | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | n. 6 | |
| | <i>Condizioni / Applicazione delle condizioni</i> | n. 1 | |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. 4 | |
| | <i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature)</i> | n. 2 | |
| Mutui | | | |
| | <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 | |
| Aperture di credito | | | |
| | <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 | |
| 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, merito del credito e simili)</i> | n. 1 |
| 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. 3 |
| | <i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i> | n. 0 |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. 0 |
| | <i>Altro (comunicazione/informazione)</i> | n. 1 |
| 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)</i> | n. 0 |

In sintesi, dei 27 reclami pervenuti, 15 avevano ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 18, di cui 9 avevano natura economica.

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.

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2013 devono ritenersi ad oggi composti, non risultando al momento essere stato presentato alcun ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie (es. Arbitro Bancario Finanziario - ABF, Conciliatore Bancario Finanziario, ecc.).

Alla data del 31 dicembre 2013, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, non risulta essere stato presentato alcun ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF); è stata promossa da un cliente in corso d'anno una richiesta di mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010, relativa ad un reclamo presentato nel 2013, conclusasi con esito negativo.