

Banca Popolare Etica - Società Cooperativa per Azioni

Ufficio Reclami: Ufficio Consulenza Legale

Via Tommaseo 7, 35131 Padova

Fax n. 049.7399768 – email: [reclami@bancaetica.com](mailto:reclami@bancaetica.com) – PEC: [reclami@pec.bancaetica.it](mailto: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 – e successivi aggiornamenti)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018**

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 2018 – 31 dicembre 2018.

Nel corso del 2018 sono stati registrati dalla Banca n° 118 reclami, di cui 6 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:

<b>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</b>		
<b>FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA</b>	<b>Conti correnti e Depositi a risparmio</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i> <sup>1</sup>	n. 29
	<i>Altri Clienti</i>	n. 4
	<b>Servizi di pagamento</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 36
	<i>Altri Clienti</i>	n. 7
	<b>Mutui</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 3
	<b>Aperture di credito</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Crediti al consumo</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
<b>Prestiti personali</b>		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	

<sup>1</sup> **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.

	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1	
<b>Fondi comuni d'investimento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
<b>Altri prodotti di investimento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
<b>Aspetti generali</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 7	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1	
<b>Altro</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 17	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 3	
<b>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</b>			
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	<b>Conti correnti e Depositi a risparmio</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 19
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 8
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, personale, ecc.)</i>	n. 6
	<b>Servizi di pagamento</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 28
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 8
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3
		<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature, personale)</i>	n. 4
	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
		<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
	<b>Aperture di credito</b>		
		<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
	<b>Crediti al consumo</b>		
		<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
<b>Prestiti personali</b>		
	<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. 1
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	n. 0
<b>Fondi comuni d'investimento</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 4
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 0
<b>Altri prodotti di investimento</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 0
<b>Aspetti generali</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 4
	<i>Altro (comunicazione/informazione, personale)</i>	n. 4
<b>Altro</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 14
	<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3
	<i>Altro (comunicazione/informazione/personale)</i>	n. 3

In sintesi, dei 118 reclami pervenuti, 34 avevano ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 91, di cui 27 avevano natura economica.

Le procedure di trattazione dei reclami adottate hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente un tempestivo riscontro formale degli accertamenti svolti.

Alla data del 31 dicembre 2018, 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 2018 devono ritenersi ad oggi composti.

Nel corso del 2018 è stato presentato 1 ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF da nostri clienti.

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

L'azione giudiziaria intentata nei confronti della Banca a seguito di un reclamo sporto nel 2013 si è conclusa con sentenza a favore della Banca nel corso del 2018.

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.