

**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 2019

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 2019 - 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n° 42 reclami, di cui 3 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. 13
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 12
		<i>Altri Clienti</i>	n. 2
	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. 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. 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. 2
	<i>Altri Clienti</i>	n. 2
	Fondi comuni d'investimento	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Altri prodotti di investimento	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aspetti generali	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Altro	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
Reclami suddivisi per tipologia prodotto		
MOTIVO DEL RECLAMO	Conti correnti e Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 7
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione, personale, ecc.)</i>	n. 4
	Servizi di pagamento	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 6
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature, personale)</i>	n. 5
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
	<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,</i>	n. 0

		<i>segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	
	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. 2
		<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. 1
	Fondi comuni d'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. 1
	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. 2
		<i>Altro (comunicazione/informazione, personale)</i>	n. 1
	Altro		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
		<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 42 reclami pervenuti, 19 avevano ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 23, di cui 7 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 2019, 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 2019 devono ritenersi ad oggi composti.

Nel corso del 2019 sono stati presentati 7 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF da nostri clienti.

Risulta essere stata notificata in corso d'anno 1 richiesta di mediazione da parte della clientela ai sensi del D.lgs. 28/2010.

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.