

**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:

<i>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</i>		
FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA	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.

<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. 1
		<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. 3	
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
	<i>Altro (comunicazione/informazione, personale, ecc.)</i>	n. 1	
Servizi di pagamento			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 5	
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2	
	<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature, personale)</i>	n. 4	
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. 2	
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. 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.