

Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni
Ufficio Reclami: Servizio Legale e Compliance
Via Tommaseo 7, 35131 Padova
Fax n. 0498771198 - email legale.compliance@bancaetica.com

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 successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2011

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 2011 - 31 dicembre 2011.

Nel corso del 2011 sono stati registrati dalla Banca n° 16 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 relative tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto

<i>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</i>			
FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA	Conti correnti e Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0.
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 5
		<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
Altre forme di finanziamento			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	

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.

	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
Fondi comuni d'investimento		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<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. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
Altro		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
	<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. 0
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature)</i>	n. 3
	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. 1
	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. 1
	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. 0
Altre forme di finanziamento		
	<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
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</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. 0
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. 3

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 16 di cui n° 12 conclusi a favore del cliente.

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2011 devono ritenersi ad oggi composti, non risultando al momento

essere stato presentato alcun ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. Arbitro Bancario Finanziario - ABF, Conciliatore Bancario Finanziario, ecc.).

Segnaliamo che nel corso del 2011 non sono stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) da parte della clientela, mentre è stata avanzata un'istanza di mediazione al Conciliatore Bancario Finanziario in relazione ad un reclamo presentato alla Banca in corso d'anno, con riferimento alla quale il tentativo di conciliazione ha avuto esito positivo.