

**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](mailto: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 – ultimo aggiornamento 13 novembre 2012)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2012**

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 2012 – 31 dicembre 2012.

Nel corso del 2012 sono stati registrati dalla Banca n°23 reclami, di cui 5 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:

<i>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</i>			
<b>FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA</b>	<b>Conti correnti e Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i> <sup>1</sup>	n. 6
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 5
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<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. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0	

<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>Fondi comuni d'investimento</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Altri prodotti di investimento</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 5
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Aspetti generali</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Altro</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
<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. 2
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. 3
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature)</i>	n. 2
	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 3
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (comunicazione/informazione, segnalazione in Centrale Rischi, merito del credito e simili)</i>	n. 1
	<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, merito del credito e simili)</i>	n. 0
<b>Altre forme di finanziamento</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>Fondi comuni d'investimento</b>		
	<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
<b>Altri prodotti di investimento</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
	<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro (comunicazione/informazione)</i>	n. 1
<b>Aspetti generali</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)</i>	n. 0
<b>Altro</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)</i>	n. 1

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, dei 23 reclami pervenuti, 15 hanno ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 17, di cui 9 avevano natura economica.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2012, 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 2012 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.).

Alla data del 31 dicembre 2012, 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), ovvero promossa richiesta di mediazione ai sensi del del d.lgs. 28/2010.