

Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni
Ufficio Reclami: Ufficio Legale, Compliance e Partecipazioni
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)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010

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 2010 - 31 dicembre 2010.

Nel corso del 2010 sono stati registrati dalla Banca n° 21 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>			
FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio</i> ¹	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0.
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 7
		<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. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Prestiti personali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	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. 3	

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
	Altri prodotti di investimento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aspetti generali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
MOTIVO DEL RECLAMO	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 3
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 2
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2
		<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimento, merito del credito e simili)</i>	n. 3
	Aperture di credito		
		<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
	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. 1
	Prestiti personali		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Condizioni/ Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro (merito del credito)</i>	n. 1
	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)</i>	n. 1
	Fondi comuni d'investimento		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<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. 1
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

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°21 di cui n° 10 conclusi a favore del cliente.

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2010 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 2010 sono stati presentati 2 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF da parte di nostri clienti, in relazione a due reclami presentati alla Banca nel corso del 2009: in entrambi i casi l'ABF ha rigettato il ricorso.