

**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 2014

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 2014 - 31 dicembre 2014.

Nel corso del 2014 sono stati registrati dalla Banca n° 43 reclami, di cui 4 riguardano strumenti di investimento (oltre ad un ulteriore reclamo presentato da soggetto non socio né cliente) 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 dettaglio</i> ¹	n. 12
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 12
		<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. 0
	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	

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
	Altre forme di finanziamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	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. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aspetti generali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<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			
<u>MOTIVO DEL RECLAMO</u>	Conti correnti e Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3
		<i>Altro (comunicazione/informazione, personale, ecc.)</i>	n. 7
	Servizi di pagamento		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 8
		<i>Condizioni/Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Altro (comunicazione/informazione, frodi/smarrimenti, disfunzioni apparecchiature)</i>	n. 4
	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. 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. 1
Prestiti personali		
	<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, anatocismo, merito del credito e simili)</i>	n. 1
Altre forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<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
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. 4
	<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. 2
Altro		
	<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

In sintesi, dei 43 reclami pervenuti, 25 avevano ad oggetto rivendicazioni di tipo economico; i reclami totalmente o parzialmente accolti dalla banca a favore dei clienti sono stati 22, di cui 10 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 2014, 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 2014 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 risulta aver presentato un'ulteriore contestazione sul medesimo evento.

Risultano inoltre altri due ricorsi presentati da nostri clienti all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF nel corso del 2014, in relazione a reclami sporti nel corso del 2013, uno dei quali è stato risolto a favore della Banca mentre l'altro risulta ancora in attesa di decisione.

Sono state inoltre promosse in corso d'anno due richieste di mediazione da parte della clientela ai sensi del D.lgs. 28/2010, entrambe concluse con esito negativo (senza il raggiungimento di un accordo di mediazione).

Alla data del 31 dicembre 2014, infine, una cliente ha intentato un'azione giudiziaria nei confronti della Banca a seguito di un reclamo sporto nel 2013.