

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2020

(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29.07.09 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

La Banca del Territorio Lombardo Credito Cooperativo s.c. presta la massima cura nell'erogazione dei servizi per ricercare la più ampia soddisfazione dei Clienti, e riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

Un effettivo e positivo dialogo tra la Banca ed il Cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una proficua relazione.

In tale ottica, la Banca del Territorio Lombardo credito cooperativo s.c. cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto Banca – Cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.09 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti", la Funzione Gestione Reclami della Banca del Territorio Lombardo credito cooperativo s.c. realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2020, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto / servizio, per motivo e per esito.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Classificazione dei reclami per tipologia di clientela	
TIPOLOGIA CLIENTELA	NUMERO RECLAMI
Privato	37
Intermedio	13
Altro	21
TOTALE	71

Cliente privato – "soggetto che riveste la qualifica di consumatore" ai sensi dell'art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.
Cliente intermedio – artigiano, professionista, commerciante, scuole, associazioni e società di persone.
Altri – tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, A.S.L., Aziende Municipalizzate, altre imprese.

Suddivisione dei reclami per tipologia di prodotti e servizi		
	PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI
01	C/C e deposito a risparmio	17
02	Titoli	1
03	Fondi comuni di investimento mobiliare	0
04	Gestioni patrimoniali mobiliari	0
05	Altri prodotti di Investimento	0
06	Apertura di credito	1
07	Crediti al consumo/prestiti personali	0
08	Mutui Casa	7
09	Crediti speciali (fondiario/agrario etc.)	3
10	Altre forme di finanziamento	13
11	Bonifici diversi da transfrontalieri	3
12	Stipendi e pensioni	0
13	Carte di credito	5
14	Carte di debito - prelievo contanti	0
15	Carte di debito - trasferimento fondi	2
16	Assegni	4
17	Effetti Riba	0
18	Altri servizi di incasso e pagamento	1
19	Polizze assicurative ramo danni	0
20	Polizze assicurative ramo vita	4
21	Altro (servizi non compresi nei precedenti)	2
22	Aspetti generali	8
23	Prodotti derivati	0
	TOTALE	71

Classificazione dei reclami sulla base della motivazione		
	MOTIVO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI
I	Condizioni	2
II	Applicazione delle condizioni	6
III	Esecuzione operazioni	8
IV	Disfunzioni apparecchiature	0
V	Aspetti organizzativi	5
VI	Personale	6
VII	Comunicazione ed informazione al cliente	3
VIII	Frodi e smarrimenti	3
IX	Merito del credito o simili	3
X	Altro	35
	TOTALE	71

Classificazione dei reclami in base all'esito		
	ESITO	NUMERO RECLAMI
	Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	20
	Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	2
	Reclamo non risolto a favore del cliente	49
	Reclamo in istruttoria al 31.12.2020	0
	TOTALE	71

In aggiunta ai suddetti 71 reclami, nel corso dell'anno vi è stato un reclamo avente ad oggetto servizi di investimento, non risolto a favore del cliente.

Le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito Internet della Banca alla sezione "Punto Trasparenza" - "Reclami"; le Filiali della Banca sono peraltro a disposizione per fornire gli opportuni chiarimenti.