

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
 CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di BTL (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2021 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2021 la Banca ha registrato n. 50 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 49 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 1 relativo a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2021:

- n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 1 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010.

<b>RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 49)</b>			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 9		Non accolti: n. 39
			In istruttoria: n. 1
Tipologia di reclamante <sup>1</sup>	Cliente privato: n. 32	Cliente intermedio: n. 8	Altri: n. 9
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 8
	Dossier titoli		n. 1
	Aperture di credito		n. 4
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 2
	Mutui casa		n. 5
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 4
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		n. 4
	Bonifici diversi da transfrontalieri		n. 1
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		n. 0
	Carte di credito		n. 3

<sup>1</sup> La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

	Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	n. 1
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	n. 0
	Assegni	n. 0
	Effetti RIBA	n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	n. 0
	Polizze assicurative ramo danni	n. 1
	Polizze assicurative ramo vita	n. 1
	Bonifici transfrontalieri	n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi	n. 1
	Aspetti generali <sup>2</sup>	n. 3
	Altro <sup>3</sup>	n. 10
Motivazioni	Condizioni	n. 10
	Applicazione delle condizioni	n. 3
	Esecuzione delle operazioni	n. 5
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 12
	Personale	n. 2
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 9
	Frodi/smarrimenti	n. 2
	Merito di credito o simili	n. 5
Altro	n. 1	

**RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 1)**

Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 0	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. 0	Accolti/Parzialmente accolti: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 1	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti e servizi	Negoziazione per conto proprio			n. 0
	Esecuzione di ordini per conto terzi			n. 0
	Gestione di portafogli			n. 0
	Collocamento/Offerta fuori sede			n. 0
	Consulenza in materia di investimenti			n. 1
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione			n. 0
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione			n. 0
	Custodia e Amministrazione			n. 0
	Concessione finanziamenti			n. 0
	Intermediazione in cambi			n. 0
	Altri servizi accessori			n. 0

<sup>2</sup> Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

<sup>3</sup> Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

**BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA**

Iscritta all'Albo delle Banche n. 2438.00 - Iscritta all'Albo delle Società Cooperative n. A158955 - Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo - Anno di Fondazione 1919 - Cod. Fisc. e Reg. Imp. di Brescia n. 00436650170 Società partecipante al Gruppo Iva Cassa Centrale Banca - P.Iva 02529020220 - R.E.A. 19714 - Codice ABI 08735 - BIC/SWIFT Code CCRIT21BTL Sede Legale e Amm.: Via Sostegno, 58 - 25124 BRESCIA - ITALIA (IT) - Tel. 030.94691 - Fax 030.9469301 - PEC: segreteria@pec.btl.bcc.it - www.bancadelterritoriolombardo.it

Motivazioni	Operazioni non autorizzate	n. 0
	Operazioni non adeguate	n. 0
	Operazioni non appropriate	n. 0
	Operazioni in conflitto di interessi	n. 0
	Errata esecuzione degli ordini	n. 0
	Ritardata esecuzione degli ordini	n. 0
	Mancata esecuzione degli ordini	n. 0
	Informativa preventiva all'operazione non adeguata	n. 0
	Informativa successiva all'operazione non adeguata	n. 0
	Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	n. 0
	Mancato rispetto del mandato di gestione	n. 0
	Rendimenti insoddisfacenti	n. 0
	Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	n. 0
	Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	n. 0
	Mancata consegna documentazione richiesta	n. 0
	Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	n. 0
	Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	n. 0
Altro	n. 1	

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca – a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

Banca del Territorio Lombardo Credito Cooperativo s.c.  
 Ufficio Segreteria Generale e Reclami  
 Via Sostegno, 58 – 25124 Brescia  
 Fax 030.94.69.305  
 e-mail [btl.reclami@btlbanca.it](mailto:btl.reclami@btlbanca.it)  
 pec [segreteria@pec.btl.bcc.it](mailto:segreteria@pec.btl.bcc.it)

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Banca deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento; qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Banca

**BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA**

Iscritta all'Albo delle Banche n. 2438.00 - Iscritta all'Albo delle Società Cooperative n. A158955 - Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo - Anno di Fondazione 1919 - Cod. Fisc. e Reg. Imp. di Brescia n. 00436650170 Società partecipante al Gruppo Iva Cassa Centrale Banca - P.Iva 02529020220 - R.E.A. 19714 - Codice ABI 08735 - BIC/SWIFT Code CCRIT21BTL Sede Legale e Amm.: Via Sostegno, 58 - 25124 BRESCIA - ITALIA (IT) - Tel. 030.94691 - Fax 030.9469301 - PEC: [segreteria@pec.btl.bcc.it](mailto:segreteria@pec.btl.bcc.it) - [www.bancadelterritoriolombardo.it](http://www.bancadelterritoriolombardo.it)

- nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it);

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Ufficio Segreteria Generale e Reclami