

**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 2024*

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 Banca Popolare di Lajatico S.C.p.A. (di seguito la "Banca") nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2024 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 2024 la Banca ha registrato n. 20 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 6 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, n. 14 relativi a servizi di investimento e n. 0 relativi a servizi di intermediazione assicurativa.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 6)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1		Non accolti: n. 5
			In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante <sup>1</sup>	Cliente privato: n. 6	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 2
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito		n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 0
	Mutui casa		n. 1
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 0
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		n. 1
	Bonifici diversi da transfrontalieri		n. 0
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		n. 0
	Carte di credito		n. 0
	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

<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).

	Effetti RIBA	n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	n. 0
	Polizze assicurative ramo danni	n. 0
	Polizze assicurative ramo vita	n. 0
	Bonifici transfrontalieri	n. 1
	Aspetti generali <sup>2</sup>	n. 0
	Altro <sup>3</sup>	n. 0

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 14)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1		Non accolti: n. 13
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 14	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. 0
	Ricezione e trasmissione di ordini		n. 14
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione		n. 0
	Custodia ed Amministrazione		n. 0
	Concessione finanziamenti		n. 0
	Intermediazione in cambi		n. 0
	Altri servizi accessori		n. 0

Il cliente può presentare un reclamo alla banca – a mezzo lettera raccomandata A/R, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec), a mano - all'Ufficio Reclami della Banca, Via Guelfo Guelfi 2, 56030 Lajatico (PI), presso la propria filiale di fiducia, all'indirizzo pec: [reclami.bplajatico@legalmail.it](mailto:reclami.bplajatico@legalmail.it) o all'indirizzo di posta elettronica: [ufficio.reclami@bplajatico.it](mailto:ufficio.reclami@bplajatico.it).

La Banca deve fornire riscontro entro:

- 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- 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

<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.

- entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della banca nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
  - 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:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per le controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari; per sapere come rivolgersi all'Arbitro, contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

- 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. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it);

- all'IVASS per contestazioni relative a servizi di intermediazione assicurativa;

- 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.

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

Banca Popolare di Lajatico  
Ufficio Reclami