

**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 2025

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 Centro Lazio Credito Cooperativo (di seguito la "Banca") nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2025 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 2025 la Banca ha registrato n. 26 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 26 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e nessuno relativo a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2025:

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

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 26)			
Esito reclami ¹	Accolti/Parzialmente accolti: n. 5	Non accolti: n. 18	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 17	Cliente intermedio: n. 3	Altri: n. 6
Tipologia di prodotti e servizi			
	Conti correnti	n. 4	
	Depositi a risparmio		
	Dossier titoli		
	Aperture di credito in c/c	n. 2	
	Crediti al consumo		
	Prestiti personali		
	Mutui casa		
	Crediti speciali (Fondiario, Agrario, ecc.)	n. 4	
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	n. 4	

¹ Si precisa che n. 1 reclamo è stato oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. 2 reclami alla data del 31.12.2025 risultano essere in istruttoria.

Bonifici	n. 3
di cui:	
nazionali	
transfrontalieri area "SEPA"	
transfrontalieri Resto del Mondo	
Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	
Carte di credito - con pagamento a saldo	
Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)	
Carte di debito per prelevamento contanti	n. 1
Carte di debito per trasferimento fondi	
Carte prepagate	n. 1
Assegni	n. 1
Effetti/Riba	
Altri servizi di incasso e pagamento	n. 1
di cui:	
RID	
MAV	
Tesorerie	
Tributi/F24	n. 1
Cassa continua e gestione contante	
Altro	
Polizze assicurative ramo danni	
Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	
Fondi pensione e PIP	
Servizio Estero	
di cui:	
Unione Europea	
Resto del Mondo	
Cassette di Sicurezza	
Sito Internet (gestione del sito)	
Aspetti generali	n. 5
Altro	
Motivazioni	
Condizioni	
sottomotivo:	
costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	
usura sui prestiti/finanziamenti	
altre problematiche	
Applicazione delle condizioni	
sottomotivo:	
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	
costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	
costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	

costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008
 problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni
 altre problematiche

Esecuzione delle operazioni	
-----------------------------	--

sottomotivo:

errori

operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)

problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)

problematiche legate alla rinegoziazione mutui

operazioni che creano conflitto di interesse

operazioni eseguite senza previa autorizzazione

ritardi e altro

Disfunzioni apparecchiature	
-----------------------------	--

sottomotivo:

ATM per prelevamento contanti

ATM self-service per servizi diversi dal prelievo

contanti

POS

Aspetti organizzativi	
-----------------------	--

sottomotivo:

efficienza dei servizi

orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza

in filiale

turnover del personale

cessione sportelli

altro

Personale	
-----------	--

sottomotivo:

comportamento scorretto del personale

mancanza di competenza/professionalità o

mancanza di assistenza

atteggiamento scortese ed altro

Comunicazione ed informazioni al cliente	
------------------------------------------	--

sottomotivo:

comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza

comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)

pubblicità ingannevole

informazioni ESIS

mancata consegna documenti

mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente

ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche

Frodi e smarimenti	
sottomotivo:	
on-line (incluso il furto d'identità)	
non on-line (incluso il furto d'identità)	
Merito del credito o simili	
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	
altre problematiche	
Anatocismo	
Segnalazione a centrale rischi	
Altro	
sottomotivo:	
privacy	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	
malfunzionamento del sito della banca	
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	
vendita non adeguata/non appropriata	
motivazioni non citate tra le precedenti	

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

Denominazione Banca Centro Lazio Cred. Coop.

Ufficio Reclami

Indirizzo Viale Pio XII, 4 – 00036 Palestrina (RM)

e-mail ufficioreclami@bancacentrolazio.net

pec bancacentrolazio@pec.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 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, 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;
 - 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;
 - 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. 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.
- 3) in caso di controversie inerenti all'attività di distribuzione assicurativa:
- L'Arbitro Assicurativo (AAS), per le controversie documentali relative a contratti di assicurazione, inclusi diritti risarcitori, obblighi contrattuali e inosservanza delle regole di condotta previste dal codice delle assicurazioni. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Assicurativo può consultare il sito <https://www.Arbitroassicurativo.org>;
 - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it. La decisione dell'IVASS non pregiudica in ogni caso la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
 - Commissione nazionale per le società e la Borsa (Consob). Per reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (IBIPs) da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del TUF (Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 - Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria), cioè iscritti nella sezione D del RUI. Per sapere come rivolgersi alla CONSOB può consultare il sito www.consob.it;
 - Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP) per i Reclami relativi a Forme pensionistiche complementari (PIP e Fondi pensione aperti), scrivendo a COVIP - Commissione di vigilanza sui fondi pensione - Piazza Augusto Imperatore, 27 – 00186 Roma. Per sapere come rivolgersi alla COVIP può consultare il sito www.covip.it;
 - altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

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

Ufficio Reclami