

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 Territori del Monviso 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 Banca Territori del Monviso ha registrato n. **5** reclami provenienti dalla clientela, di cui n. **4** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. **1** relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2024:

- n. 0 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. 28/2010.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 4)			
Esito reclami¹	Accolti/Parzialmente accolti: n. [1]	Non accolti: n. [3]	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. [3]	Cliente intermedio: n. [1]	Altri: n. [0]

- ¹ Si precisa che n. [0] reclami sono stati oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. [0] reclami alla data del 31.12.2024 risultano essere in istruttoria.
- Si precisa che nel corso del 2024 sono stati riscontrati anche n. [1] reclami pervenuti nel 2023 e in istruttoria al 31.12.2023. Di questi, n. [0] reclami sono stati accolti, n. [0] reclami sono stati parzialmente accolti, n. [0] sono stati respinti e n. [1] sono stati oggetto di rinuncia.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

Tipologia di prodotti e servizi	
Conti correnti	n. [•]
Depositi a risparmio	n. [•]
Dossier titoli	n. [•]
Aperture di credito in c/c	n. [•]
Crediti al consumo	n. [•]
Prestiti personali	n. [•]
Mutui casa	n. [•]
Crediti speciali (Fondiaro, Agrario, ecc.)	n. [•]
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	n. [•]
Bonifici	n. [1]
di cui:	
nazionali	n. [1]
transfrontalieri area "SEPA"	n. [•]
transfrontalieri Resto del Mondo	n. [•]
Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	n. [•]
Carte di credito - con pagamento a saldo	n. [•]
Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)	n. [•]
Carte di debito per prelievo contanti	n. [•]
Carte di debito per trasferimento fondi	n. [•]
Carte prepagate	n. [•]
Assegni	n. [•]
Effetti/Riba	n. [•]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

	Altri servizi di incasso e pagamento	n. [1]
	di cui:	
	RID	n. [•]
	MAV	n. [•]
	Tesorerie	n. [•]
	Tributi/F24	n. [•]
	Cassa continua e gestione contante	n. [•]
	Altro	n. [1]
	Polizze assicurative ramo danni	n. [•]
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	n. [2]
	Servizio Estero	n. [•]
	di cui:	
	Unione Europea	n. [•]
	Resto del Mondo	n. [•]
	Cassette di Sicurezza	n. [•]
	Sito Internet (gestione del sito)	n. [•]
	Aspetti generali	n. [•]
	Altro	n. [•]
Motivazioni		
	Condizioni	n. [•]
	sottomotivo:	
	costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	n. [•]
	usura sui prestiti/finanziamenti	n. [•]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

altre problematiche	n. [•]
Applicazione delle condizioni	n. [•]
sottomotivo:	
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	n. [•]
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	n. [•]
costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	n. [•]
costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	n. [•]
costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008	n. [•]
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	n. [•]
altre problematiche	n. [•]
Esecuzione delle operazioni	n. [•]
sottomotivo:	
errori	n. [•]
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)	n. [•]
problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)	n. [•]
problematiche legate alla rinegoziazione mutui	n. [•]
operazioni che creano conflitto di interesse	n. [•]
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	n. [•]
ritardi e altro	n. [•]
Disfunzioni apparecchiature	n. [•]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

sottomotivo:	
ATM per prelievo contanti	n. [•]
ATM self-service per servizi diversi dal prelievo	n. [•]
contanti	
POS	n. [•]
Aspetti organizzativi	n. [2]
sottomotivo:	
efficienza dei servizi	n. [2]
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza	n. [•]
in filiale	
turnover del personale	n. [•]
cessione sportelli	n. [•]
altro	n. [•]
Personale	n. [1]
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	n. [1]
mancanza di competenza/professionalità o	n. [•]
mancanza di assistenza	
atteggiamento scortese ed altro	n. [•]
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. [1]
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	n. [•]
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	n. [1]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

pubblicità ingannevole	n. [•]
informazioni ESIS	n. [•]
mancata consegna documenti	n. [•]
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	n. [•]
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	n. [•]
Frodi e smarrimenti	n. [•]
sottomotivo:	
on-line (incluso il furto d'identità)	n. [•]
non on-line (incluso il furto d'identità)	n. [•]
Merito del credito o simili	n. [•]
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	n. [•]
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	n. [•]
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	n. [•]
altre problematiche	n. [•]
Anatocismo	n. [•]
Segnalazione a centrale rischi	n. [•]
Altro	n. [•]
sottomotivo:	
privacy	n. [•]
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	n. [•]
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	n. [•]
malfunzionamento del sito della banca	n. [•]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	n. [•]
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	n. [•]
vendita non adeguata/non appropriata	n. [•]
motivazioni non citate tra le precedenti	n. [•]

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. [1])			
Esito reclami ²	Accolti/	Non accolti: n. [1]	
	Parzialmente accolti: n. [•]		
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. [1]	Cliente intermedio: n. [•]	Altri: n.[•]
Tipologia di prodotti e servizi			
	Titoli di Stato	n. [•]	
	Obbligazioni della banca (non strutturate)	n. [•]	
	Obbligazioni di terzi (non strutturate)	n. [•]	
	Obbligazioni strutturate (della banca e non)	n. [•]	
	Azioni	n. [•]	
	Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	n. [1]	
	Gestione Patrimoni mobiliari e finanziari	n. [•]	

- ² Si precisa che n. [0] reclami sono stati oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. [0] reclami alla data del 31.12.2024 risultano essere in istruttoria. **Il totale dei reclami conclusi al 31/12/2024 comprende anche i n. [1] reclami pervenuti nel 2023 e in istruttoria al 31.12.2023. Di questi reclami, n. [1] reclami sono stati accolti, n. [0] reclami sono stati parzialmente accolti, n. [0] sono stati respinti e n. [0] sono stati oggetto di rinuncia.**

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

	Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	n. [•]
	Emissioni in default	n. [•]
	Fondi pensione e PIP	n. [•]
	Prodotti derivati	n. [•]
Motivazioni		
	Condizioni	n. [•]
	sottomotivo:	
	altre problematiche	n. [•]
	Applicazione delle condizioni	n. [•]
	sottomotivo:	
	modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	n. [•]
	costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	n. [•]
	problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	n. [•]
	altre problematiche	n. [•]
	Esecuzione delle operazioni	n. [•]
	sottomotivo:	
	errori	n. [•]
	operazioni che creano conflitto di interesse	n. [•]
	operazioni eseguite senza previa autorizzazione	n. [•]
	ritardi e altro	n. [•]
	Aspetti organizzativi	n. [•]
	sottomotivo:	

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

efficienza dei servizi	n. [•]
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	n. [•]
turnover del personale	n. [•]
cessione sportelli	n. [•]
altro	n. [•]
Personale	n. [•]
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	n. [•]
mancanza di competenza/professionalità o	n. [•]
mancanza di assistenza	
atteggiamento scortese ed altro	n. [•]
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. [1]
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	n. [•]
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	n. [•]
pubblicità ingannevole	n. [•]
informazioni ESIS	n. [•]
mancata consegna documenti	n. [•]
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	n. [1]
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	n. [•]
Altro	n. [•]
sottomotivo:	
privacy	n. [•]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

	mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	n. [•]
	mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	n. [•]
	malfunzionamento del sito della banca	n. [•]
	successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	n. [•]
	promesse non mantenute e/o aspettative indotte	n. [•]
	vendita non adeguata/non appropriata	n. [•]
	motivazioni non citate tra le precedenti	n. [•]
Servizi/Attività		
	Negoziante per conto proprio	n. [•]
	Esecuzione di ordini per conto terzi	n. [•]
	Gestione di portafogli	n. [•]
	Collocamento/Offerta fuori sede	n. [•]
	Consulenza in materia di investimenti	n. [•]
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	n. [1]
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	n. [•]
	Custodia ed Amministrazione	n. [•]
	Concessione finanziamenti	n. [•]
	Intermediazione in cambi	n. [•]
	Altri servizi accessori	n. [•]
Causali		
	Operazioni non autorizzate – ONAU	n. [•]
	Operazioni non adeguate – ONAD	n. [•]
	Operazioni non appropriate – ONAP	n. [•]

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

**BT
M****BANCA
TERRITORI
DEL MONVISO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO**BB 2024****Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.****SEDE LEGALE** Via F. Vallauri, 24 - 12040 Sant'Albano Stura (CN)**DIREZIONE GENERALE** Via Chieri, 31 - 10022 Carmagnola (TO)

Tel +39 011.97300 - Fax +39 011.9730160 - info@bancabtm.it

Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura S.C.

Operazioni in conflitto di interessi - OCI	n. [•]
Errata esecuzione degli ordini - EEO	n. [•]
Ritardata esecuzione degli ordini - REO	n. [•]
Mancata esecuzione degli ordini - MEO	n. [•]
Informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura e sui rischi dello strumento finanziario) - INAP	n. [•]
Informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti) - INAS	n. [1]
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite - COM	n. [•]
Mancato rispetto del mandato di gestione - MRM	n. [•]
Rendimenti insoddisfacenti - RI	n. [•]
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario - OCET	n. [•]
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto - MAS	n. [•]
Mancata consegna documentazione richiesta - MAC	n. [•]
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo - MAR	n. [•]
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV - AA	n. [•]
Altro - ALT	n. [•]

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

Denominazione Banca Territori del Monviso
 Ufficio Reclami c/o Ufficio Affari Legali
 Indirizzo Via Chieri 31, 10022 Carmagnola TO
 e-mail legale@bancabtm.it
 pec legale@pec.bancabtm.it

Iscritta all'Albo delle Coop. n. A159420 - Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4510.40 - R.E.A. Cuneo n. 41735 - Cod. Abi 8833 - Iscrizione al Registro delle imprese di Cuneo e Codice fiscale n. 00167420041 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Codice destinatario per fatturazione elettronica (SDI): ZS100U1 - 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, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo.

La Banca Territori del Monviso 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 Territori del Monviso 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 Territori del Monviso 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 Territori del Monviso 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 Territori del Monviso. 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 Territori del Monviso 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 Territori del Monviso, 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:

- 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