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 2023

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 della Banca di Credito Cooperativo della Romagna Occidentale (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2023 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 2023 la Banca ha registrato n. 5 reclami provenienti dalla clientela, tutti relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e, pertanto, nessuno relativo a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2023:
- n. 1 cliente ha 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. 5)			
Esito reclami[1]	Accolti/Parzialmente accolti: nessuno	Non accolti: n. 4	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 4	Cliente intermedio: n. 1	Altri: nessuno
Tipologia di prodotti e servizi			
	Conti correnti		**n. 1**
	Depositi a risparmio		nessuno
	Dossier titoli		nessuno
	Aperture di credito in c/c		nessuno
	Crediti al consumo		nessuno
	Prestiti personali		nessuno
	Mutui casa		**n. 1**
	Crediti speciali (Fondiario, Agrario, ecc.)		nessuno
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)		**n. 1**

[1] Si precisa che nessun reclamo è stato oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. 1 reclamo alla data del 31.12.2023 risulta essere in istruttoria.

	Bonifici	**n. 1**
	di cui: nazionali transfrontalieri area "SEPA" transfrontalieri Resto del Mondo	 n. 1 == ==]
	Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	nessuno]
	Carte di credito - con pagamento a saldo	nessuno
	Carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)	nessuno
	Carte di debito per prelevamento contanti	nessuno
	Carte di debito per trasferimento fondi	nessuno
	Carte prepagate	nessuno
	Assegni	nessuno
	Effetti/Riba	nessuno
	Altri servizi di incasso e pagamento	nessuno
	di cui: RID MAV Tesorerie Tributi/F24 Cassa continua e gestione contante Altro	 == == == == == ==]
	Polizze assicurative ramo danni	nessuno
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	nessuno
	Servizio Estero	nessuno
	di cui: Unione Europea Resto del Mondo	 == ==
	Cassette di Sicurezza	**n. 1**
	Sito Internet (gestione del sito)	nessuno
	Aspetti generali	nessuno
	Altro	nessuno
Motivazioni		
	Condizioni	**n. 1**
	sottomotivo: costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche usura sui prestiti/finanziamenti altre problematiche	 == == n. 1
	Applicazione delle condizioni	nessuno
	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	 == == ==

BCC ROMAGNA OCCIDENTALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO
dal 1904

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	**n. 2**
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	n. 1
operazioni che creano conflitto di interesse	==
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	==
ritardi e altro	n. 1
Disfunzioni apparecchiature ATM	nessuno
sottomotivo:	
ATM per prelevamento contanti	==
ATM self-service per servizi diversi dal prelievo	==
contanti	==
POS	==
Aspetti organizzativi	nessuno
sottomotivo:	
efficienza dei servizi	==
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza	==
in filiale	
turnover del personale	==
cessione sportelli	==
altro	==
Personale	nessuno
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	==
mancanza di competenza/professionalità o	==
mancanza di assistenza	==
atteggiamento scortese ed altro	==
Comunicazione ed informazioni al cliente	nessuno
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 smarrimenti	**n. 1**
	sottomotivo:	
	on-line (incluso il furto d'identità)	n. 1
	non on-line (incluso il furto d'identità)	==
	Merito del credito o simili	nessuno
	sottomotivo:	
	tempi di risposta al cliente	==
	scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	==
	richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	==
	altre problematiche	==
	Anatocismo	nessuno
	Segnalazione a centrale rischi	nessuno
	Altro	**n. 1**
	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	n. 1

Nel corso del 2023 non sono stati presentati reclami relativi a servizi di investimento.

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

Banca di Credito Cooperativo della Romagna Occidentale
Ufficio Reclami
Indirizzo: Piazza Fanti n. 17 – 48014 Castel Bolognese (RA)
e-mail: segreteria.generale@bccro.it
pec: segreteria.generale@postacer.romagna-occ.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 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

BCC ROMAGNA OCCIDENTALE dal 1904
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

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:

- all'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;

- alla 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

- alla 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

- ad 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