

## 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 della Banca di Credito Cooperativo della Romagna Occidentale (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. 2 reclami provenienti dalla clientela, entrambi 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 2024:

- 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. 2)			
<b>Esito reclami<sup>1</sup></b>	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1	Non accolti: n. 1	
<b>Tipologia di reclamante</b>	Cliente privato: n. 2	Cliente intermedio: nessuno	Altri: nessuno
<b>Tipologia di prodotti e servizi</b>			
	Conti correnti	<b>n. 1</b>	
	Depositi a risparmio	nessuno	
	Dossier titoli	nessuno	
	Aperture di credito in c/c	nessuno	
	Crediti al consumo	nessuno	
	Prestiti personali	nessuno	
	Mutui casa	nessuno	
	Crediti speciali (Fondario, Agrario, ecc.)	nessuno	

- <sup>1</sup> Si precisa che nel corso del 2024 è stato riscontrato anche un reclamo pervenuto nel 2023 e in istruttoria al 31.12.2023. Detto reclamo è stato respinto.

Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	nessuno
Bonifici	nessuno
di cui:	
nazionali	nessuno n.
transfrontalieri area "SEPA"	nessuno
transfrontalieri Resto del Mondo	nessuno
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	<b>n. 1</b>
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	nessuno
MAV	nessuno
Tesorerie	nessuno
Tributi/F24	nessuno
Cassa continua e gestione contante	nessuno
Altro	nessuno
Polizze assicurative ramo danni	nessuno
Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	nessuno
Servizio Estero	nessuno
di cui:	
Unione Europea	nessuno
Resto del Mondo	nessuno
Cassette di Sicurezza	nessuno
Sito Internet (gestione del sito)	nessuno
Aspetti generali	nessuno
Altro	nessuno
<b>Motivazioni</b>	
Condizioni	nessuno
sottomotivo:	
costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	nessuno
usura sui prestiti/finanziamenti	nessuno
altre problematiche	nessuno
Applicazione delle condizioni	<b>n. 1</b>
sottomotivo:	
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	nessuno
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	nessuno

costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	nessuno
costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	nessuno
costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008	nessuno
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	n. 1
altre problematiche	nessuno
Esecuzione delle operazioni	nessuno
sottomotivo:	
errori	nessuno
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)	nessuno
problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)	nessuno
problematiche legate alla rinegoziazione mutui	nessuno
operazioni che creano conflitto di interesse	nessuno
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	nessuno
ritardi e altro	nessuno
Disfunzioni apparecchiature	nessuno
sottomotivo:	
ATM per prelievo contanti	nessuno
ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti	nessuno
POS	nessuno
Aspetti organizzativi	nessuno
sottomotivo:	
efficienza dei servizi	nessuno
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	nessuno
turnover del personale	nessuno
cessione sportelli	nessuno
altro	nessuno
Personale	nessuno
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	nessuno
mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza	nessuno
atteggiamento scortese ed altro	nessuno
Comunicazione ed informazioni al cliente	nessuno
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	nessuno
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	nessuno
pubblicità ingannevole	nessuno

informazioni ESIS	nessuno
mancata consegna documenti	nessuno
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	nessuno
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	nessuno
Frodi e smarrimenti	<b>n. 1</b>
sottomotivo:	
on-line (incluso il furto d'identità)	nessuno
non on-line (incluso il furto d'identità)	n. 1
Merito del credito o simili	nessuno
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	nessuno
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	nessuno
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	nessuno
altre problematiche	nessuno
Anatocismo	nessuno
Segnalazione a centrale rischi	nessuno
Altro	nessuno
sottomotivo:	
privacy	nessuno
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	nessuno
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	nessuno
malfunzionamento del sito della banca	nessuno
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	nessuno
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	nessuno
vendita non adeguata/non appropriata	nessuno
motivazioni non citate tra le precedenti	nessuno

### Nel corso del 2024 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:

Denominazione: Banca di Credito Cooperativo della Romagna Occidentale

Ufficio Reclami

Indirizzo: Piazza Fanti n. 17 – 48014 Castel Bolognese (RA)

e-mail: [segreteria.generale@bccro.it](mailto:segreteria.generale@bccro.it)

pec: [segreteria.generale@postacer.romagna-occ.bcc.it](mailto: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](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.

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](http://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](http://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](http://www.covip.it)
- altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)).

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

Ufficio Reclami