BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

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 Caraglio 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. 16 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 14 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 2 relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2023:
- n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario (1 ricorso fa riferimento ad un reclamo presentato nell'anno 2022)
- 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. 14)			
Esito reclami[1]	Accolti/Parzialmente accolti: n. 5	Non accolti: n. 9	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 11	Cliente intermedio: n. 2	Altri: n. 1
Tipologia di prodotti e servizi			
	Conti correnti		n. 1
	Depositi a risparmio		
	Dossier titoli		
	Aperture di credito in c/c		
	Crediti al consumo		
	Prestiti personali		
	Mutui casa		n. 7
	Crediti speciali (Fondiario, Agrario, ecc.)		
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, cc.		n. 1

[1] Si precisa che tutti i reclami ricevuti sono stati gestiti ed esitati entro il 31/12/2023.

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

	inclusi m/l termine, leasing e factoring)	
	Bonifici	
	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	
	Carte di debito per trasferimento fondi	
	Carte prepagate	
	Assegni	
	Effetti/Riba	
	Altri servizi di incasso e pagamento	n. 1
	di cui: RID MAV Tesorerie Tributi/F24 Cassa continua e gestione contante Altro	n. 1
	Polizze assicurative ramo danni	n.
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	n. 1
	Servizio Estero	
	di cui: Unione Europea Resto del Mondo	
	Cassette di Sicurezza	
	Sito Internet (gestione del sito)	
	Aspetti generali	n. 2
	Altro	n. 1
Motivazioni		
	Condizioni	n. 5
	sottomotivo: costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche usura sui prestiti/finanziamenti altre problematiche	 n. 1 n. 4
	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	

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni altre problematiche	
Esecuzione delle operazioni	n. 3
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	n.2 n. 1
Disfunzioni apparecchiature ATM	
sottomotivo: ATM per prelevamento contanti ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti POS	
Aspetti organizzativi	n. 1
sottomotivo: efficienza dei servizi orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale turnover del personale cessione sportelli altro	n. 1
Personale	n. 2
sottomotivo: comportamento scorretto del personale mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza atteggiamento scortese ed altro	n. 2
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. 1
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	n. 1
Frodi e smarrimenti	
sottomotivo:	

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

	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	n. 2
	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	

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 2)			
Esito reclami[2]	Accolti/ Parzialmente accolti: /	Non accolti: n. 2	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 2	Cliente intermedio: /	Altri: /

Tipologia di prodotti e servizi		
	Titoli di Stato	
	Obbligazioni della banca (non strutturate)	
	Obbligazioni di terzi (non strutturate)	n. 1
	Obbligazioni strutturate (della banca e non)	
	Azioni	
	Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	n. 1
	Gestione Patrimoni mobiliari e finanziari	
	Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	
	Emissioni in default	
	Fondi pensione e PIP	
	Prodotti derivati	
Motivazioni		

[2] Si precisa che tutti i reclami ricevuti sono stati gestiti ed esitati entro il 31/12/2023.

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

	Condizioni	
	sottomotivo: altre problematiche	
	Applicazione delle condizioni	n. 1
	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) problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni altre problematiche	n. 1
	Esecuzione delle operazioni	
	sottomotivo: errori operazioni che creano conflitto di interesse operazioni eseguite senza previa autorizzazione ritardi e altro	
	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	n. 1
	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	n. 1
	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	

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

	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	
Servizi/Attività		
	Negoziazione per conto proprio	
	Esecuzione di ordini per conto terzi	
	Gestione di portafogli	
	Collocamento/Offerta fuori sede	
	Consulenza in materia di investimenti	
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	n. 1
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	
	Custodia ed Amministrazione	n. 1
	Concessione finanziamenti	
	Intermediazione in cambi	
	Altri servizi accessori	
Causali		
	Operazioni non autorizzate – ONAU	
	Operazioni non adeguate – ONAD	
	Operazioni non appropriate – ONAP	
	Operazioni in conflitto di interessi - OCI	
	Errata esecuzione degli ordini – EEO	
	Ritardata esecuzione degli ordini – REO	
	Mancata esecuzione degli ordini - MEO	
	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. 1
	Informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti) – INAS	
	Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite – COM	n. 1
	Mancato rispetto del mandato di gestione – MRM	
	Rendimenti insoddisfacenti - RI	
	Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario – OCET	
	Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto – MAS	
	Mancata consegna documentazione richiesta – MAC	
	Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo – MAR	
	Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV – AA	
	Altro - ALT	

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

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

indirizzo e-mail: reclami@bancadicaraglio.it
indirizzo e-mail PEC: controllorischi@pec.bcccaraglio.it

indirizzo postale: Banca di Caraglio del Cuneese e della Riviera dei Fiori
Ufficio Reclami
Piazza della Cooperazione n.1
12023 – Caraglio (CN)

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:

- 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 –

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

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