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 2022

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 cassa Rurale Val di Sole (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2022 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 2022 la Banca ha registrato n. 5 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 5 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e nessun reclamo relativo a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2022:
- 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. [•])			
Esito reclami[1]	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1	Non accolti: n. 4	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 5	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti e servizi			
	Conti correnti		n. 0
	Depositi a risparmio		n. 0
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito in c/c		n. 0
	Crediti al consumo e Prestiti personali		n. 0
	Mutui casa		n. 0
	Crediti speciali (Fondiario, Agrario, ecc.)		n. 1

[1] Si precisa che nessun reclamo è stato oggetto di rinuncia da parte del reclamante e nessun reclamo alla data del 31.12.2022 risulta essere in istruttoria.

	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	n. 1
	Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e "Resto del Mondo")	n. 0
	Bonifici nazionali	n. 1
	Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	n. 0
	Carte di credito - Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)	n. 0
	Carte di debito per prelevamento contanti	n. 0
	Carte di debito per trasferimento fondi incluse Carte prepagate	n. 1
	Assegni	n. 0
	Effetti/Riba	n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento	n. 0
	di cui:	
	RID	n. 0
	MAV	n. 0
	Tesorerie	n. 0
	Tributi/F24	n. 0
	Cassa continua e gestione contante	n. 0
	Altro	n. 0
	Polizze assicurative ramo danni	n. 1
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	n. 0
	Aspetti generali	n. 0
	Altro (ivi compresi assegni - servizio estero (UE e resto del mondo) – cassette di sicurezza – sito internet)	n. 0
Motivazioni		
	Condizioni	n. 2
	sottomotivo:	
	costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	n. 0
	usura sui prestiti/finanziamenti	n. 1
	altre problematiche	n. 1
	Applicazione delle condizioni (incluso Anatocismo)	n. 1
	sottomotivo:	
	modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	n. 1
	costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	n. 0
	costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	n. 0
	costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	n. 0
	costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008	n. 0
	problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	n. 0
	altre problematiche	n. 0
	Esecuzione delle operazioni	n. 2
	sottomotivo:	
	errori	n. 2
	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. 0
	problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)	n. 0

problematiche legate alla rinegoziazione mutui	n. 0
operazioni che creano conflitto di interesse	n. 0
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	n. 0
ritardi e altro	n. 0
Disfunzioni apparecchiature ATM	n. 0
sottomotivo:	
ATM per prelevamento contanti	n. 0
ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti	n. 0
POS	n. 0
Aspetti organizzativi	n. 0
sottomotivo:	
efficienza dei servizi	n. 0
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	n. 0
turnover del personale	n. 0
cessione sportelli	n. 0
altro	n. 0
Personale	n. 0
sottomotivo:	
comportamento scorretto del personale	n. 0
mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza	n. 0
atteggiamento scortese ed altro	n. 0
Comunicazione ed informazioni al cliente	n. 0
sottomotivo:	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	n. 0
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	n. 0
pubblicità ingannevole	n. 0
informazioni ESIS	n. 0
mancata consegna documenti	n. 0
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	n. 0
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	n. 0
Frodi e smarrimenti	n. 0
sottomotivo:	
on-line (incluso il furto d'identità)	n. 0
non on-line (incluso il furto d'identità)	n. 0
Merito del credito o simili	n. 0
sottomotivo:	
tempi di risposta al cliente	n. 0
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	n. 0
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	n. 0
altre problematiche	n. 0
Anatocismo	n. 0
Segnalazione a centrale rischi	n. 0
Altro	n. 0

	sottomotivo:	
	privacy	n. 0
	mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	n. 0
	mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura Mifid	n. 0
	malfunzionamento del sito della banca	n. 0
	successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	n. 0
	promesse non mantenute e/o aspettative indotte	n. 0
	vendita non adeguata/non appropriata	n. 0
	motivazioni non citate tra le precedenti	n. 0

Nel corso del 2022 non si sono registrati reclami sui servizi di investimento

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

Cassa Rurale Val di Sole BCC
Ufficio Reclami
Indirizzo Via IV Novembre, 13
e-mail: reclami@cr-valdisole.it
pec: crvaldisole@pec.cooperazionetrentina.it

La Cassa Rurale Val di Sole 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 - 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.

CASSA RURALE VAL DI SOLE
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO
SOCIETÀ COOPERATIVA
Ufficio Reclami