

**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 2021**

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 Cassa Rurale Val di Fiemme (di seguito la "Banca") nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 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 2021 la Banca ha registrato n. 5 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 5 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 0 relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2021:

- 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. 0 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

<b>RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 5)</b>			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1		Non accolti: n. 4
			In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante <sup>1</sup>	Cliente privato: n. 5	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 1
	Dossier titoli		
	Aperture di credito		
	Crediti al consumo e prestiti personali		
	Mutui casa		
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		
	Bonifici diversi da transfrontalieri		n. 1
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)			

<sup>1</sup> La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

	Carte di credito	n. 1
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	
	Assegni	
	Effetti RIBA	
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	
	Polizze assicurative ramo danni	
	Polizze assicurative ramo vita	
	Bonifici transfrontalieri	
	Segnalazioni a centrali rischi	
	Aspetti generali <sup>2</sup>	
	Altro <sup>3</sup>	n. 1
Motivazioni	Condizioni	
	Applicazione delle condizioni	n. 2
	Esecuzione delle operazioni	n. 1
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	
	Aspetti organizzativi	n. 1
	Personale	
	Comunicazioni/informazioni al cliente	
	Frodi/smarrimenti	
	Merito di credito o simili	
Altro	n. 1	

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

Denominazione Cassa Rurale Val di Fiemme

Ufficio Reclami

Indirizzo P.zza Cesare Battisti 4

Fax 0462 815999

e-mail [riskcontroller@crvaldifiemme.it](mailto:riskcontroller@crvaldifiemme.it) - pec: [info@pec.cr-fiemme.net](mailto:info@pec.cr-fiemme.net)

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

<sup>2</sup> Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

<sup>3</sup> Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.



- 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



Val di Fiemme Cassa Rurale Banca di Credito Cooperativo - Società Cooperativa

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al nr. A157617 | Iscritta all'Albo delle banche al nr. 2716 | Codice ABI 08184

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

Sede legale: Piazza C. Battisti, 12 | 38033 Cavalese (TN) | Tel. 0462 815700 | Fax 0462 815999

Registro delle imprese di TN 00104040225 - R.E.A. 6666 | Cod.Fisc.: 00104040225 | Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220

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.

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

Ufficio Reclami



**Val di Fiemme Cassa Rurale Banca di Credito Cooperativo - Società Cooperativa**

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al nr. A157617 | Iscritta all'Albo delle banche al nr. 2716 | Codice ABI 08184

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

Sede legale: Piazza C. Battisti, 12 | 38033 Cavalese (TN) | Tel. 0462 815700 | Fax 0462 815999

Registro delle imprese di TN 00104040225 - R.E.A. 6666 | Cod.Fisc: 00104040225 | Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220