

**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 della Cassa Rurale Vallagarina (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. 4 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 4 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2021:
- n. 1 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 4)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1		Non accolti: n. 3
			In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante ¹	Cliente privato: n. 4	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		
	Dossier titoli		
	Aperture di credito		
	Crediti al consumo e prestiti personali		

¹ 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).

	Mutui casa	
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc.)	n. 1
	Bonifici diversi da transfrontalieri	
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	
	Carte di credito	
	Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	n. 1
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	
	Assegni	n. 1
	Effetti RIBA	
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	
	Polizze assicurative ramo danni	
	Polizze assicurative ramo vita	
	Anatocismo	
	Bonifici transfrontalieri	
	Segnalazioni a centrali rischi	
	Aspetti generali (2)	n. 1
	Altro (3)	
Motivazioni	Condizioni	
	Applicazione delle condizioni	
	Esecuzione delle operazioni	n. 1
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	
	Aspetti organizzativi	
	Personale	
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 2
	Frodi/smarrimenti	n. 1
	Merito di credito o simili	
	Altro	

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:

² 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.

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

Cassa Rurale Vallagarina
Ufficio Reclami
Via G. Malfatti, 2 – 38061 ALA (TN)
Fax: 0464/678200
e-mail: ufficioreclami@crvallagarina.it
pec: ufficioreclami@pec.crvallagarina.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 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.

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

**Cassa Rurale Vallagarina
Credito Cooperativo Italiano
Ufficio Reclami**