



Val di Fiemme Cassa Rurale
info@crvaldifiemme.it - www.crvaldifiemme.it



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 di Cassa Rurale Val di Fiemme (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 n. 0 relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2022:

- n. 1 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario nel 2023
- 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.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 5)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 2	Non accolti: n. 3	
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 5	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti e servizi			
	Conti correnti		n. 1
	Depositi a risparmio		
	Dossier titoli		
	Aperture di credito in c/c		
	Crediti al consumo e Prestiti personali		
	Mutui casa		
	Crediti speciali (Fondario, Agrario, ecc.)		
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc. inclusi m/I termine, leasing e factoring)		n. 1
	Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e "Resto del Mondo")		n. 1
	Bonifici nazionali		
	Stipendi e pensioni (accredito/addebito)		
	Carte di credito - Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)		



Val di Fiemme Cassa Rurale

info@crvaldifiemme.it - www.crvaldifiemme.it


Val di Fiemme
Cassa Rurale
 Banca di Credito Cooperativo

	Carte di debito per prelievo contanti	
	Carte di debito per trasferimento fondi incluse Carte prepagate	
	Assegni	
	Effetti/Riba	
	Altri servizi di incasso e pagamento	n. 2
	di cui:	
	RID	
	MAV	n.1
	Tesorerie	
	Tributi/F24	n. 1
	Cassa continua e gestione contante	
	Altro	
	Polizze assicurative ramo danni	
	Polizze assicurative ramo vita (incluse le polizze unit e index linked)	
	Aspetti generali	
	Altro (ivi compresi assegni - servizio estero (UE e resto del mondo) - cassette di sicurezza - sito internet)	
Motivazioni		
	Condizioni	
	sottomotivo: costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche usura sui prestiti/finanziamenti altre problematiche	
	Applicazione delle condizioni (incluso Anatocismo)	
	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 surrogazione 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 problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni altre problematiche	
	Esecuzione delle operazioni	n. 4
	sottomotivo: errori	n. 3
	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. 1
	Disfunzioni apparecchiature ATM	



Val di Fiemme Cassa Rurale

info@crvaldifiemme.it - www.crvaldifiemme.it



sottomotivo: ATM per prelievamento contanti ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti POS	
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
Frodi e smarrimenti	
sottomotivo: 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	
Altro	
sottomotivo: privacy mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	



Val di Fiemme Cassa Rurale

info@crvaldifiemme.it - www.crvaldifiemme.it



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

Non sono pervenuti reclami relativi a servizi di investimento

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 - pec: 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 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



Val di Fiemme Cassa Rurale

info@crvaldifiemme.it - www.crvaldifiemme.it



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



Val di Fiemme Cassa Rurale

info@crvaldifiemme.it - www.crvaldifiemme.it



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.

Ufficio Reclami

De Col Vinzia