

**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 di Cassa Rurale Val di Fiemme (di seguito la "Banca") 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. 10 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 10 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 0 relativi a servizi di investimento.

Alla data del 31 dicembre 2023:

- n. 3 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario nel 2023: 1 non accolto, 1 parzialmente accolto e 1 ancora in istruttoria presso ABF
- 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. 1	Non accolti: n. 9
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 10	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	n. 3
	Crediti speciali (Fondario, Agrario, ecc.)	
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	n. 2



	Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e "Resto del Mondo")	n. 2
	Bonifici nazionali	
	Stipendi e pensioni (accredito/addebito)	
	Carte di credito - Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)	
	Carte di debito per prelievo contanti	n.2
	Carte di debito per trasferimento fondi incluse Carte prepagate	
	Assegni	
	Effetti/Riba	
	Altri servizi di incasso e pagamento	
	di cui:	
	RID	
	MAV	
	Tesorerie	
	Tributi/F24	
	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	n. 2
	sottomotivo:	
	costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	
	usura sui prestiti/finanziamenti	
	altre problematiche	n. 2
	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	
	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	
	problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	
	altre problematiche	n.1
	Esecuzione delle operazioni	n. 2
	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	n. 2
	ritardi e altro	
	Disfunzioni apparecchiature ATM	
	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	n. 1
	sottomotivo:	
	comportamento scorretto del personale	n. 1
	manca di competenza/professionalità o	
	manca di assistenza	
	atteggiamento scortese ed altro	
	Comunicazione ed informazioni al cliente	n. 2
	sottomotivo:	
	comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	
	comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	n. 2
	pubblicità ingannevole	
	informazioni ESIS	
	manca consegna documenti	
	manca completezza/assenza di comunicazioni al cliente	
	ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	
	Frodi e smarrimenti	n. 2
	sottomotivo:	
	on-line (incluso il furto d'identità)	n. 2
	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	
	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	

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.



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

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.

Ufficio Reclami

De Col Vinzia