

GUIDA AI RECLAMI

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera consegnata allo sportello, dietro rilascio di ricevuta o a mezzo di lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata - ai seguenti indirizzi:

CASSA RURALE VALLAGARINA

Ufficio Reclami

Via G.F. 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 ai reclami:

- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (es. carte prepagate, carte di debito, carte di credito, ecc.). 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 dal ricevimento, se il reclamo è relativo a polizze assicurative collocate dalla banca in qualità di intermediario assicurativo;
- entro 60 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, mutui, finanziamenti ...);
- entro 60 giorni dal ricevimento 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 o conciliazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1. IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF).** Per saper come rivolgersi all'ABF 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;
- **Organismo di Conciliazione Bancaria** costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR. Il cliente può attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, 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 Conciliatore Bancario Finanziario. 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;
- **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

2. IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO

- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).** Per un approfondimento rispetto alla competenza dell'ACF si rinvia all'Informativa ai sensi del Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, pubblicata all'interno della presente sezione. Il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'ACF è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi in cui siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare la pagina Arbitro per le Controversie Finanziarie;
- **Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR. Il cliente può attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per maggiori informazioni si può consultare il sito Conciliatore Bancario Finanziario. 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;
- **altro organismo** specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

3. IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A POLIZZE ASSICURATIVE COLLOCATE DALLA BANCA

- **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).** Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito IVASS Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. La decisione dell'IVASS non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
- **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it).

DI SEGUITO SONO MESSI A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE:

- Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario
- Informativa ai sensi del Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Guida pratica all'Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Istruzioni Operative per i ricorsi innanzi all'ACF
- Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario

RENDICONTO ATTIVITÀ GESTIONE RECLAMI

Rendiconto per l'anno 2021