

GUIDA AI RECLAMI

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca, presso la Sede, in Via 4 Novembre, 13 – 38027 Malè (TN) oppure all'indirizzo di posta elettronica reclami@cr-valdisole.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata crvaldisole@pec.cooperazionetrentina.it, che risponderà entro 30 giorni dal ricevimento per quanto riguarda i servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, entro 45 giorni per quanto riguarda l'attività di intermediazione assicurativa, ed entro 60 giorni per quanto riguarda i servizi di investimento.

Per quanto riguarda l'attività di intermediazione assicurativa, la Banca gestisce i reclami relativi ai prodotti collocati direttamente relativi alla violazione degli obblighi di comportamento descritti nel modello 7A affisso in filiale. La banca trasmetterà senza ritardo il reclamo all'impresa assicurativa se riguarda aspetti legati al prodotto assicurativo. Per quanto attiene all'attività di intermediazione assicurativa, la banca trasmetterà il reclamo, senza ritardo ad Assicura Agenzia (intermediario principale) Ufficio Reclami, Via Verzegnis, 15 – 33100 Udine (UD), indirizzo mail reclami@assicuragroup.it, oppure all'impresa di assicurazione con le modalità indicate nella documentazione contrattuale consegnata al momento della sottoscrizione del prodotto assicurativo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto a rivolgersi:

- **per quanto riguarda i servizi bancari:**

® all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, chiedere alla banca o consultare l'apposita guida presente in questo sito, nella sezione Avvisi e Guide – Trasparenza – Reclami.;

® al Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione 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 internet www.conciliatorebancario.it;

® ad altro organismo di mediazione convenuto tra le parti;

- **per quanto riguarda i servizi investimento:**

® all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), con i presupposti e le modalità indicate nel sito www.acf.consob.it e reperibili anche nella guida pubblicata sul sito della Cassa Rurale nella sezione Avvisi e Guide – Trasparenza – Reclami. Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale;

® alla Consob. Il cliente può presentare ricorso alla Consob all'indirizzo Via G.B.Martini n. 3 – 00198 Roma.

- **per quanto riguarda l'attività di intermediazione assicurativa:**

® all'IVASS, Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Il reclamo potrà essere inoltrato tramite email, pec, fax o posta ordinaria. Per maggiori informazioni consultare [www.ivass.it/homepage/guida ai reclami](http://www.ivass.it/homepage/guida%20ai%20reclami);

® per questioni attinenti ai prodotti finanziari assicurativi di cui ai rami vita III e V (con esclusione delle forme di previdenza complementare) il Cliente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie come sopra illustrato o direttamente alla Consob, Via G.B.Martini, 3 – 00198 Roma;

® per questioni attinenti alla forme di previdenza complementare il Cliente può rivolgersi alla COVIP, Via in Arcione, 71 – 00187 Roma.