FOGLIO INFORMATIVO

# OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Cassa Rurale Valsugana e Tesino**
**Banca di Credito Cooperativo**

Via IV Novembre 20 -38051 – Borgo Valsugana (TN)

Tel.: 0461788600 - Fax: 0461752787

Email: **info@cr-valsuganaetesino.net** Sito internet: **www.cr-valsuganaetesino.net**

Registro delle Imprese della CCIAA di TRENTO n. REA 3338 nr. Codice Fiscale 00103230223

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 2904.01 - cod. ABI 08102

Iscritta all'Albo delle società cooperative n.A157609

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 e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

Banca sottoposta alla vigilanza esercitata dalla Banca d'Italia – Via Nazionale 91 – 00184 Roma

## CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO?

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le **operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono**:

a) il **bonifico estero/Bonifico Sepa** (SCT Sepa Credit Transfert), ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
d) la **RiBa** (Ricevuta Bancaria), ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
e) il **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
f) le **rimesse di denaro**, ovvero il servizio di pagamento dove, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore o del beneficiario, la banca riceve i fondi dal pagatore con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o dove tali fondi sono ricevuti per conto del beneficiario e messi a sua disposizione;
g) altri **pagamenti,** quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24).

Le norme sui servizi di pagamento **si applicano**:

alle operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione Europea in qualsiasi valuta, laddove il prestatore di servizi di pagamento (cd. "PSP") del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea (cd. operazioni "Two legs") ovvero l'unico

- prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nell'Unione Europea;
- alle operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nell'Unione Europea (cd. operazioni "one leg"), per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

Le norme sui servizi di pagamento **non si applicano** invece, a titolo esemplificativo:

a) alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato in base ad un accordo a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi a condizione che agisca per conto del solo pagatore o del solo beneficiario oppure qualora l'agente stesso non entri mai in possesso dei fondi dei clienti (es. biglietti teatrali);
b) alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
c) alle operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente per far fronte al pagamento.

L'ordine di pagamento viene eseguito sulla base dell'**identificativo unico** fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.
A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico SEPA: IBAN;
- bonifico estero: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

*SERVIZI DI PAGAMENTO*

| SPESE, ONERI E COMMISSIONI | |
|---|---|
| Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamenti | gratuita |
| Spesa per comunicazione di rifiuto obiettivamente giustificato dell'ordine | € 2,00 |
| Spese per il recupero dei fondi a seguito di inesatta indicazione dell'identificativo unico | € 4,00 |
| Spese per la revoca dell'ordine | € 4,00 |
| Spese di ricerca e copia singolo (per singolo documento) - spese di spedizione escluse | Archivio cartaceo in House: € 7,34<br>Arch. cartaceo c/o Outsourcer: € 5,73<br>Archivio elettronico: € 2,95 |
| **CASSA VALUTE** | |
| Banconote: Commissione Acquisto | 0% |
| Banconote : Spese Fisse Acquisto | € 4,00 |
| Banconote: Commissione Vendita | 0% |
| Banconote : Spese Fisse Vendita | € 4,00 |
| Banconote Acquisto C/Euro DOLLARO STATI UNITI | 3% |
| Acquisto C/Divisa DOLLARO STATI UNITI | 3% |
| Assegni : Commissioni Acquisto | 0% |
| Assegni: Spese Fisse Acquisto Assegno Divisa Banca Estera | € 2,00 |
| Assegno Euro Su Banca Estera | € 2,00 |
| Assegno Divisa Banca Italiana | € 2,00 |
| Travellers Cheques | € 2,00 |
| Commissioni Insoluto Assegno | 0% |
| Spese Insoluto Assegno | € 0,00 |
| Spese Reclamate Insoluto | € 0,00 |
| Spese Per Negoziazione Assegni Esteri al Dopo Incasso | €. 50,00 |

| | |
|---|---|
| Importo | |
| Spese Per Negoziazione Assegni Esteri al Dopo Incasso Export | €. 50,00 |
| Tasso di Cambio | Tasso rilevato il giorno precedente in base la circuito internazionale di riferimento o cambio del giorno in caso di forte fluttuazione dei corsi, maggiorato di una percentuale variabile a seconda della divisa (valuta) massimo 2,50% |

## BONIFICI EFFETTUATI DALLA BANCA SU INCARICO DELLA CLIENTELA

| | |
|---|---|
| Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro (verso clienti della banca) - Sportello | Cliente: € 1,00<br>NON cliente: € 1,00 |
| Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro (verso altri Istituti) - Sportello | Cliente: € 5,00<br>NON cliente: € 5,00 |
| Bonifico urgente/di importo rilevante (circuito B.I.R.) - Sportello | Cliente: € 13,00<br>NON cliente: € 13,00<br>Rilevante o per Bonifico Urgente in CC sup. 500.000 Euro da Sportello |

*La Banca applica le commissioni previste per i Bonifici extra-SEPA anche ai Bonifici SEPA in Euro da/verso i seguenti Paesi al di fuori della zona UE/EEA:* ***Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra e Regno Unito.***
*Anche per tali Bonifici le norme SEPA prevedono esclusivamente disposizioni di spese 'SHA' (bonifici con condizioni ripartite fra ordinante e beneficiario, per i quali l'ordinante si fa carico delle spese della propria banca).*

| | |
|---|---|
| Bonifico - Extra SEPA (spese fisse) - Sportello | Cliente: € 13,00<br>NON cliente: € 13,00 |
| Bonifico - Extra SEPA (commissione percentuale) - Sportello | Cliente: 0,15% Minimo: € 1,50 Massimo: € 15,00<br>NON cliente: 0,15% Minimo: € 1,50 Massimo: € 15,00 |
| Altro bonifico - extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'euro | Spese Fisse:<br>Cliente: € 13,00<br>NON cliente: € 13,00 |
| Altro bonifico - extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'euro | Commissioni:<br>Cliente: 0,15% Minimo: € 1,50 Massimo: € 15,00<br>NON cliente: 0,15% Minimo: € 1,50 Massimo: € 15,00 |
| Spese Bonifico Richiami da Banche | €. 50,00 |

## BONIFICI RICEVUTI DALLA BANCA A FAVORE DELLA CLIENTELA

| | |
|---|---|
| Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) | € 0,00 |

*La Banca applica le commissioni previste per i Bonifici extra-SEPA anche ai Bonifici SEPA in Euro da/verso i seguenti Paesi al di fuori della zona UE/EEA:* ***Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra e Regno Unito.***
*Anche per tali Bonifici le norme SEPA prevedono esclusivamente disposizioni di spese 'SHA' (bonifici con condizioni ripartite fra ordinante e beneficiario, per i quali l'ordinante si fa carico delle spese della propria banca).*

| | |
|---|---|
| Bonifico - Extra SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) | € 0,00 |
| Altro bonifico - extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro | Spese: € 5,00 |

## PAGAMENTO EFFETTI E BOLLETTINI ALLO SPORTELLO

| | |
|---|---|
| Pagamento Effetti per Cassa | Cassa - Cliente - / SPORTELLO: € 2,00<br>Cassa - non Cliente - / SPORTELLO: € 2,00 |
| Pagamento RI.BA. per Cassa | Cassa - Cliente - / SPORTELLO: € 2,00<br>Cassa - non Cliente - / SPORTELLO: € 2,00 |
| Pagamento MAV per Cassa | Cassa - Cliente - / SPORTELLO: € 0,00<br>Cassa - non Cliente - / SPORTELLO: € 0,00 |
| Pagamento RAV per Cassa | Cassa - Cliente - / SPORTELLO: € 2,00<br>Cassa - non Cliente - / SPORTELLO: € 2,00 |
| Commissioni per Ritiro Effetti su altre banche, su piazza o fuori piazza, oltre alle spese sostenute | €. 8,00 |
| Pagamento Bollettino bancario Freccia | Cassa - Cliente - / FRECCIA ATTIVI - SPORTELLO: € |

| | |
|---|---|
| | 2,00<br>Cassa - non Cliente - / FRECCIA ATTIVI - SPORTELLO: € 2,00 |
| Pagamento Tributi e contributi non compreso nei mod. F23 e F24 | €. 1,00 |
| Commissioni Bollettini Postali in Bianco e Premarcati da Sportello o da Inbank | Cassa - Cliente - / POSTE ITALIANE SPA: € 1,10<br>Cassa - non Cliente - / POSTE ITALIANE SPA: € 1,10 |
| Spese Bollettini Postali in Bianco Premarcati da Sportello o da Inbank | € 1,90 |
| Spese per pagamenti Utenze CBILL a Sportello per Cassa | €. 2,00 |
| Informazioni Pagamenti CBILL | Bollettini CBILL emessi per i pagamenti disposti nei confronti dei soggetti fatturatori privati (Biller con profilo CBILL - canale SETIF) |
| **PAGAMENTI DIVERSI** | |
| Spese per conteggio moneta metallica | 2,5% minimo €. 3,00 |
| Incasso Vincite | 0,5% dell'importo |
| Certificazione revisori contabili | €. 20,00 cadauna |
| Spese per rilascio certificazione rapporto, saldi e interessi | servizio gratuito |
| Pratiche di successione, per ogni singola pratica | €. 150,00 Massimo |
| Recupero spese amm. su versamento capitale di Società in costituzione | €. 25,00 Massimo |
| **CAMBIO ASSEGNI** | |
| Commissioni Cambio assegni altre Banche/Istitutii per Cassa | ASS. BANC. FUORI PIA / CAMBIO PER CASSA:<br>fino a € 500,00: € 1,00<br>fino a € 1.000,00: € 1,50<br>fino a € 2.000,00: € 2,00<br>fino a € 5.000,00: € 3,50<br>oltre: € 5,00<br>A/B CASSE RURALI TN / CAMBIO PER CASSA:<br>fino a € 500,00: € 1,00<br>fino a € 1.000,00: € 1,50<br>fino a € 2.000,00: € 2,00<br>fino a € 5.000,00: € 3,50<br>oltre: € 5,00<br>ASS. CIRCOLARI . / CAMBIO PER CASSA:<br>fino a € 500,00: € 1,00<br>fino a € 1.000,00: € 1,50<br>fino a €2.000,00: € 2,00<br>fino a € 5.000,00: € 3,50<br>oltre: € 5,00<br>ASS. TURISTICI / CAMBIO PER CASSA:<br>fino a € 500,00: € 1,00<br>fino a € 1.000,00: € 1,50<br>fino a € 2.000,00: € 2,00<br>fino a € 5.000,00: € 3,50<br>oltre: € 5,00<br>DRAFT:<br>fino a € 500,00: € 2,00<br>fino a € 1.000,00: € 2,50<br>fino a € 2.000,00: € 3,00<br>fino a € 5.000,00: € 4,00<br>oltre: € 5,50<br>VAGLIA BANKITALIA / CAMBIO PER CASSA:<br>fino a € 500,00: € 1,00<br>fino a € 1.000,00: € 1,50<br>fino a € 2.000,00: € 2,00<br>fino a € 5.000,00: € 3,50<br>oltre: € 5,00<br>ASSEGNI POSTALI / CAMBIO PER CASSA:<br>fino a € 500,00: € 1,00<br>fino a € 1.000,00: € 1,50<br>fino a € 2.000,00: € 2,00 |

| | |
|---|---|
| | fino a € 5.000,00: € 3,50<br>oltre: € 5,00 |
| Commissioni Cambio assegni nostri per Cassa | € 0,00 |
| Spesa invio assegni di bacKup su Assegni Draft (Assegni Italia su Banca Estera) | €. 25,00 |

## GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)

| **BONIFICI IN USCITA** | |
|---|---|
| **GIORNATE NON OPERATIVE**:<br>- i sabati e le domeniche;<br>- tutte le festività nazionali;<br>- il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario);<br>- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri;<br>- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede, se non individuato come giornata semifestiva;<br>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni.<br>- Tutti i venerdì pomeriggio chiuso, si applica l'orario semifestivo; | Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva. |
| **LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (cd. *cut - off*):**<br><br>**<u>Operazioni di pagamento disposte allo sportello:</u>**<br>- orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento;<br>- orario di sportello della mattina per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) presentati allo sportello tramite distinta cartacea/supporto magnetico;<br>- ore 16,15 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer);<br>- ore 12,30 per i bonifici urgenti (SCT Alta priorità);<br>- ore 12,30 per i bonifici di importo rilevante (circuito B.I.R);<br>- ore 16,15 per i bonifici EXTRA-SEPA. | L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva |
| La Banca si riserva di comunicare eventuali variazioni occasionali a tali giornate ed orari con avvisi esposti nelle proprie filiali o sul proprio Sito Internet. | |

## DATA DI RICEZIONE ORDINE - TERMINE DI ESECUZIONE - TERMINE PER ACCETTAZIONE DISPOSIZIONI - TEMPI DI ESECUZIONE

| **DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI** | | |
|---|---|---|
| **Tipo Bonifico** | **Modalità** | **Data Ricezione** |
| Ordine di bonifico singolo | Sportello | Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva |
| Bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine, la data di invio della disposizione | Sportello | Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva |
| Bonifici multipli e periodici | Sportello | Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva |
| Altri Ordini | Sportello | Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva, ovvero il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva |

| Tipo Bonifico | Data ricezione ordine | Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione) |
|---|---|---|
| Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) | Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva | Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine |
| In caso di bonifico interno la banca del beneficiario è la banca anche del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante | | |
| Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant | Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva | Medesimo giorno di addebito dei fondi (Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20'')) |
| Bonifico urgente/di importo rilevante (circuito B.I.R.) | Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva | Medesimo giorno di addebito dei fondi |
| Bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro | Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva | Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine |

| Addebiti diretti/RiBa/MAV/Bollettini Bancari "Freccia" | | |
|---|---|---|
| **Tipo incasso** | **Termine di esecuzione** | **Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione)** |
| Addebiti diretti | Data di scadenza | Data di scadenza |
| Ri.Ba | Data di scadenza | Una giornata operativa successiva alla data di scadenza |
| MAV/Bollettini Bancari "Freccia" | Data del pagamento | Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine |

### *ORDINE DI PAGAMENTO. FORMA E MODALITÀ PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO*

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana.
Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla banca. Il consenso all'autorizzazione è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.
La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca. Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

### *INFORMAZIONI*

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.
Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

### *OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE*

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi. Tale termine non opera se la banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizioni le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.
Un'operazione di pagamento si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.
La banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita immediatamente e, in ogni caso, al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. La banca può comunque dimostrare – anche in un momento successivo – che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, quest'ultima ha il diritto di chiedere direttamente al cliente e ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.
Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

### *RECLAMI E RICORSI*

## *Reclami*

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec):
**Cassa Rurale Valsugana e Tesino, B.C.C**. – Viale IV Novembre 20 – 38051 Borgo Valsugana (TN)
**Ufficio Reclami**
Via Ponte Brenta 2/A – Frazione Tezze, GRIGNO – 38055 (TN)
Fax: 0461752787
e-mail reclami@cr-valsuganaetesino.net
pec: segreteria@pec.cr-valsuganaetesino.net
che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.
Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro 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.
- 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 uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia