

Reclami – Foglio informativo

Attraverso una efficiente e competente gestione dei reclami ricevuti, la Cassa Raiffeisen di Lagundo persegue l'obiettivo di aumentare il grado di soddisfazione e di fidelizzazione della propria clientela.

Nel presente foglio informativo vengono esposte le principali informazioni attinenti all'inoltro di un reclamo. In aggiunta i collaboratori della Cassa Raiffeisen di Lagundo sono a disposizione con ulteriori delucidazioni in merito.

Come inoltrare un reclamo

L'interlocutore principale per ogni problema, chiarimento o necessità è il consulente personale, il quale è a disposizione a tale scopo.

Inoltre sussiste sempre la possibilità di inoltrare un reclamo scritto compilando il "Modulo di Reclamo" ed inviandolo tramite fax, e-mail o per posta (raccomandata A.R.) al seguente indirizzo:

Ufficio reclami della Cassa Raiffeisen di Lagundo

Via Strada Vecchia 21

39022 Lagundo

Telefono: + 39 0473 268111

Fax: + 39 0473 440390

E-mail: info@raika.it

Inoltre è possibile consegnare il reclamo anche direttamente alla filiale presso la quale si intrattiene il rapporto o direttamente al proprio consulente.

Copia del "Modulo di Reclamo" è disponibile allo sportello, all'Info-Point nonché sul nostro sito www.raika.it

Il reclamo verrà evaso entro **trenta giorni** dal ricevimento ed il cliente sarà informato per iscritto sull'esito. Per reclami aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento il predetto termine è di 90 giorni.

Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Qualora il reclamo non abbia avuto per il cliente un esito soddisfacente, oltre ad adire le vie legali, sussiste la possibilità di agire in via stragiudiziale nei confronti della Cassa Raiffeisen di Lagundo.

La risoluzione delle controversie per via stragiudiziale rappresenta un'alternativa più rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. Nel caso in cui ci si voglia avvalere dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito descritte, l'Ufficio Reclami della Cassa Raiffeisen di Lagundo è a disposizione con ulteriori informazioni.

1. Sistema di risoluzione delle controversie tra consumatori e sistema bancario e finanziario – Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) consiste in un Collegio Arbitrale composto da cinque membri, le cui decisioni risultano vincolanti per le parti in controversia. I

membri sono nominati dalla Banca d'Italia, dalle Associazioni degli Intermediari e dalle Associazioni Rappresentative della Clientela. Per la zona dell'Alto Adige sono competenti il Collegio Arbitrale e la Segreteria Tecnica di Milano.

L'ABF si occupa di tutti i reclami ad esclusione di quelli riguardanti servizi ed attività di investimento. L'ABF può decidere su controversie legate a bonifici transfrontalieri e può decidere nel caso in cui il cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

Per poter inoltrare un reclamo al collegio arbitrale dell'ABF devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- presentazione del reclamo per iscritto alla banca;
- il rapporto economico che sta alla base del reclamo non riguardi servizi ed attività di investimento;
- il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere dopo il 01/01/2007;
- non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- nel caso in cui il valore della controversia sia quantificabile, tale valore non superi il limite di Euro 100.000,00;
- non vi siano pendenti altri procedimenti arbitrari o giudiziari connessi alla medesima controversia.

Il ricorso all'ABF, debitamente sottoscritto dal cliente, va presentato in forma scritta alla Segreteria Tecnica del Collegio di Milano (Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio 5, 20123 Milano), oppure può essere presentato presso una delle Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Non appena presentato il ricorso all'Arbitro, il cliente deve inviarne copia alla Cassa Rurale di Lagundo con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o per posta elettronica certificata (PEC).

Per l'inoltro del ricorso vanno utilizzati i moduli-standard dell'ABF che sono disponibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it (su tale pagina web sono reperibili ulteriori informazioni sulle modalità di svolgimento del ricorso), sul sito www.raika.it e presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Per i clienti il ricorso è gratuito, salvo il versamento di un importo pari ad Euro 20,00 quale contributo alle spese di procedura. Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso.

Nel caso in cui il ricorso del cliente venga accettato del tutto, o in parte, il cliente viene rimborsato direttamente dalla propria banca per il contributo alle spese di procedura.

Anche successivamente alla pronuncia della decisione dell'ABF, entrambe le parti godono del diritto di iniziare un procedimento arbitrale, rivolgersi ad altri organi giurisdizionali o di ricorrere ad altri mezzi previsti dalla Legge.

2. Ombudsman-Giurì Bancario (solo per servizi e attività di investimento) ¹

L'Ombudsman-Giurì Bancario consiste in un organo collegiale composto da cinque membri, con sede a Roma presso il Conciliatore Bancario. Esso può essere interpellato nel caso di reclami relativi a servizi ed attività di investimento. La

¹ I reclami attinenti ai bonifici transfrontalieri possono venir presentati, in alternativa, all'Ombudsman-Giurì Bancario oppure anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), di cui al punto 1.

procedura di risoluzione delle controversie è gratuita per i clienti, esclusi i costi di corrispondenza.

La decisione dell'Ombudsman-Giurì Bancario viene emessa normalmente entro 90 giorni ed è vincolante per la banca, ma non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento ad altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie o all'Autorità Giudiziaria.

Per inoltrare un reclamo all'Ombudsman-Giurì Bancario devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- danno quantificabile fino ad un importo pari a Euro 100.000,00;
- il reclamo sia stato anticipatamente presentato presso l'Ufficio Reclami della Banca senza ottenere un esito soddisfacente per il cliente;
- dalla data dell'esecuzione del fatto contestato non siano passati più di due anni;
- la presentazione del reclamo alla banca risale a non oltre un anno;
- il reclamo non sia stato già portato all'esame dell'Autorità Giudiziaria;
- il reclamo non sia stato già portato all'esame di un Collegio Arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso.

Il ricorso va presentato all'Ombudsman-Giurì Bancario tramite **lettera raccomandata con avviso di ricevimento**. Sono inoltre ammessi anche strumenti informatici (p.es.: e-mail). Il ricorso va inoltrato al seguente indirizzo: Ombudsman-Giurì Bancario, Via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma, numero Fax 06-67482251, e-mail: segreteria@ombudsmanbancario.it.

Ulteriori informazioni sono reperibili all'indirizzo web www.conciliatorebancario.it.

3. Conciliazione

La Conciliazione delle controversie può essere avviata dal cliente o dalla banca per ogni controversia (senza alcun limite di importo) a Roma presso il Conciliatore Bancario – Camera di Conciliazione ed Arbitrato. Mediante detto procedimento si tenta, con l'ausilio di esperti indipendenti, di raggiungere un accordo tra le parti.

Se viene raggiunto un accordo, esso risulta vincolante per entrambe le parti, in caso contrario si gode della possibilità di ricorrere ulteriormente ad un Collegio Arbitrale oppure alla giustizia ordinaria.

La procedura di risoluzione ha una durata massima di 60 giorni ed è a pagamento. Le spese di conciliazione sono rapportate al valore della controversia.

Ulteriori informazioni sono reperibili all'indirizzo web www.conciliatorebancario.it.

4. Arbitrato

L'arbitrato termina con una pronuncia vincolante per entrambe le parti. Il processo di arbitrato tra cliente e banca può essere richiesto al Conciliatore Bancario in Roma. L'arbitro che sarà nominato consensualmente dalle parti non è un arbitro ordinario, ma un esperto in materia bancaria.

Ulteriori informazioni sono reperibili all'indirizzo web www.conciliatorebancario.it.