

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami scritti pervenuti nel 2010

(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza del punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 „Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti“)

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza, anche alla luce della particolare attenzione posta dall'Autorità di Vigilanza che ha emanato in data 18 giugno 2009 le “disposizioni sul nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari che possono insorgere con la clientela” e in data 29 luglio 2009 le nuove “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”.

Indipendentemente dalle disposizioni di vigilanza la Cassa Raiffeisen di Castelletto Soc. Coop. cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi che si possono creare nei processi di distribuzione degli stessi e cercando quindi di ottimizzare il rapporto banca – cliente. I reclami possono costituire in tal senso un elemento segnalativo delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e possono rappresentare inoltre anche un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, l'ufficio reclami della Cassa Raiffeisen di Castelletto Soc. Coop. realizza e pubblica annualmente un monitoraggio dei reclami scritti e che è oggi alla sua **II.a edizione**.

Nel 2010 è pervenuto alla Cassa Raiffeisen di Castelletto Soc. Coop. considerando tutte le filiali operanti **1 solo reclamo scritto**. Il reclamo scritto è stato inoltrato per posta elettronica all'Ufficio Reclami. Complessivamente il numero dei reclami scritti è rimasto invariato rispetto al 2009 nel quale ci è anche pervenuto un solo reclamo scritto.

Il reclamo scritto che è stato inoltrato da un **cliente privato occasionale**, aveva ad oggetto un **ordine di bonifico bancario**.

Il reclamo, a cui l'Ufficio Reclami ha risposto entro 30 giorni dalla data di ricezione come previsto dalla normativa vigente, è stato risolto in modo soddisfacente per entrambe le parti. A seguito della gestione del reclamo abbiamo ottenuto spunto per migliorare il nostro servizio sebbene l'operato della Cassa Raiffeisen si era dimostrato del tutto conforme alle disposizioni di legge e non sono state ravvisate scorrettezze dei dipendenti ovvero mancanze organizzative o procedurali.

Qui di seguito un riassunto delle caratteristiche dei reclami scritti pervenutici negli ultimi 2 anni:

Periodo di riferimento	Numero reclami scritti pervenuti	Reclami per zona	Reclamo per tipologia cliente	Reclamo per prodotto	Reclamo per tipologia operazione
2009	1	Oltretorrente	Cliente privato	Titoli e assicurazioni	Esecuzione operazione
2010	1	Alpe di Siusi	Cliente privato occasionale	Altro	Esecuzione operazione

Siccome l'intento della Cassa Raiffeisen di Castelletto Soc. Coop. è quello di scorgere a priori eventuali aree di criticità della qualità dei servizi offerti in modo da prevenire rischi legali e/o reputazionali, vengono considerati ed analizzati anche i reclami non scritti inoltrati da parte della nostra pregiata clientela. Anche in considerazione di essi tuttavia, la Cassa Raiffeisen di Castelletto Soc. Coop. può constatare con soddisfazione un numero molto ridotto di reclami, il che va interpretato come risultato di un costante impegno diretto al miglioramento nella qualità dell'erogazione del servizio e nella relazione cliente – banca.

Di seguito vengono riassunti i punti salienti dell'iter di inoltro dei reclami scritti alla Cassa Raiffeisen di Castelrotto Soc. Coop.:

- Ogni cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Cassa senza limiti temporali (va solo considerato il tempo di prescrizione dell'operazione che intende contestare). Anche un limite relativo al valore contestato non è previsto.
- Il reclamo può essere inoltrato tramite posta ordinaria mediante r/r, tramite posta elettronica (e-mail o fax) oppure tramite consegna allo sportello, presso il quale è intrattenuto il rapporto. Per un eventuale consulenza nella formulazione chiara del reclamo si può rivolgere al preposto di filiale, che provvederà ad inoltrare il reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Cassa. L'inoltro diretto per posta ordinaria o per posta elettronica va indirizzato al seguente indirizzo / numero: Cassa Raiffeisen Castelrotto Soc. Coop., Piazza Kraus n. 2, 39040 Castelrotto (BZ), Ufficio Reclami ovvero e-mail [rk.kastelruth@raiffeisen.it](mailto:rk.kastelruth@raiffeisen.it) o fax 0471/705375.  
Per la formulazione del reclamo possono essere utilizzati i formulari messi a disposizione presso ogni filiale della banca. Sono validi anche reclami inoltrati con forme diverse, purchè contengano i dati del cliente, il motivo del reclamo e la firma leggibile che consenta di identificare il cliente stesso.
- L'Ufficio Reclami provvederà a dare risposta al reclamo entro 30 giorni dalla data di ricezione (in caso di bonifici transfrontalieri, i tempi massimi di risposta sono previsti dall'art. 3 del "Regolamento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri"). Se il reclamo ha ad oggetto servizi di investimenti i tempi massimi di risposta sono fissati in 90 giorni.
- L'inoltro del reclamo per il cliente è gratuito, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.
- Contro un eventuale rigetto del reclamo da parte della banca il cliente può inoltrare ricorso scritto entro 12 mesi dalla data di inoltro del reclamo alla Cassa Raiffeisen conformemente a quanto previsto dalle „Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari“ emanate dalla Banca d'Italia in data 18.06.2009 all' „Arbitro Bancario e Finanziario – ABF“ ovvero conformemente all'art. 7 dell'apposito Regolamento all' "Ombudsman Giurì Bancario". La guida all' „Arbitro Bancario e Finanziario – ABF“ ed il "Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento del Ombudsman Giurì Bancario" sono messi a disposizione dei nostri clienti nelle nostre filiali tramite gli appositi „infopoint“, sulla nostra pagina web <http://www.raiffeisenkastelruth.it> o possono essere richiesti direttamente allo sportello.

Dalla data di adesione della Cassa Raiffeisen di Castelrotto Soc. Coop. ai diversi sistemi di risoluzione stragiudiziale ad oggi **nessun** cliente ha fatto ricorso a questi o alla magistratura ordinaria, a seguito della risposta ottenuta sul reclamo scritto presentato