

Reclami – Foglio informativo



La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa persegue l'obiettivo di risolvere in modo efficiente, puntuale e competente le segnalazioni ricevute dalla propria clientela. In quest'ottica la ns. Banca cerca di abbattere le barriere relative all'inoltro dei reclami, semplificandone la pratica, nella ricerca di una soluzione soddisfacente per entrambe le parti e migliorando di conseguenza il rapporto con il cliente.

In aggiunta al presente foglio informativo il cliente può ricevere tutte le informazioni e l'assistenza necessaria per poter procedere all'inoltro di un reclamo attraverso un collaboratore della banca.

Come inoltrare un reclamo

L'interlocutore principale per richieste, reclami e proteste rimane il Vostro consulente personale; questo è a Vostra disposizione per qualsiasi domanda o richiesta in merito.

Il passo successivo consiste nella possibilità, sempre percorribile, di inoltrare una richiesta scritta al nostro Ufficio Reclami. La richiesta si effettua compilando il nostro Modulo di Reclamo. Copia del Modulo di Reclamo è disponibile allo sportello, al punto informativo e sul nostro sito internet www.raiffeisen.it.

Il Vostro reclamo sarà esaminato entro **trenta giorni** dal ricevimento, e sarete poi informati per iscritto sull'esito. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi ed attività di investimento il predetto termine è di 90 giorni.

Sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie

Qualora il reclamo a Vostro parere non abbia avuto un esito soddisfacente avete ancora la possibilità di agire in via stragiudiziale nei confronti della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa (vedi sotto).

La risoluzione delle controversie per via stragiudiziale rappresenta un'alternativa più rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. Nel caso in cui vogliate avvalervi dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito descritte, l'Ufficio Reclami della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa rimane volentieri a Vostra disposizione.

Qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, avvalersi di uno dei procedimenti per la risoluzione stragiudiziale delle controversie (mediazione presso soggetto autorizzato, mediazione presso soggetto autorizzato e designato in contratto o citato procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario-ABF); ciò ai sensi dell'art. 5 comma 1 del d.lgs. 28/2010.

1. Sistemi di risoluzione stragiudiziali per negozi bancari e finanziari – 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.

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 arbitrali o giudiziari connessi alla medesima controversia.

Il ricorso all'ABF va presentato in forma scritta e debitamente sottoscritto dal cliente presso la 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 Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa con lettera raccomandata AR 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, sul sito www.raiffeisen.it e presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.



Il ricorso è gratuito per i clienti 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 dall'ABF, entrambi le parti godono del diritto di iniziare un procedimento arbitrale, rivolgersi ad un servizio legale, o di ricorrere ad altri mezzi previsti dalla Legge.

Ulteriori informazioni relative all'ABF ed allo svolgimento della procedura di reclamo sono reperibili all'indirizzo web www.arbitrobancariofinanziario.it.

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

L'Ombudsman-Giuri 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 procedura di risoluzione delle controversie è gratuita per i clienti, esclusi i costi di corrispondenza.

La decisione dell'Ombudsman viene emessa normalmente entro 90 giorni ed è vincolante per le banche, ma non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità Giudiziaria.

Per inoltrare un reclamo all'Ombudsman-Giuri 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-Giuri Bancario tramite lettera **raccomandata con avviso di ricevimento**, sono ammessi anche strumenti informatici (es.: e-mail). Il ricorso va inoltrato al seguente indirizzo: Ombudsman-Giuri 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 oppure presso l'ufficio reclami della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa.

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. Con l'aiuto di esperti indipendenti si mira, attraverso il procedimento, di raggiungere un accordo tra le parti.

Se viene raggiunto un accordo, esso risulta vincolante per entrambi 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 oppure presso l'ufficio reclami della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa.

4. Arbitrato

L'arbitrato termina con una pronuncia vincolante per entrambi 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 (es. professore universitario).

Ulteriori informazioni sono reperibili all'indirizzo web www.conciliatorebancario.it oppure presso l'ufficio reclami della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige Spa.