



Reclami – Prospetto informativo

La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. persegue l'obiettivo di risolvere in modo efficiente, puntuale e competente le segnalazioni ricevute dalla propria clientela. In quest'ottica la nostra Banca cerca di individuare una soluzione soddisfacente per entrambe le parti, migliorando di conseguenza il rapporto con il cliente.

In aggiunta al presente prospetto informativo il cliente può ricevere tutte le informazioni e l'assistenza necessaria per procedere alla presentazione di un reclamo tramite un collaboratore della banca.

Come presentare un reclamo

Il Vostro consulente personale sarà sempre a Vostra disposizione per qualsiasi domanda o richiesta e per eventuali reclami e proposte.

Inoltre ha sempre la possibilità di presentare un reclamo per iscritto al nostro Ufficio Reclami. Tale reclamo può essere presentato con una delle seguenti modalità:

- con lettera ordinaria o raccomandata con o senza ricevuta di ritorno a Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A., Ufficio Reclami, via Laurin, 1, 39100 Bolzano;
- con posta elettronica ordinaria (raiffeisen.landesbank@raiffeisen.it) o certificata (pec03493@raiffeisen-legalmail.it)
- inviando un fax al numero + 39 0471 974353.

Per la presentazione del reclamo può compilare il modulo reclami, disponibile presso gli sportelli, l'Info-Point così come sul nostro sito internet www.raiffeisen.it.

Al ricevimento del reclamo sarà predisposto dalla Banca una conferma di ricezione con la quale Le informiamo che l'istanza presentata è stata sottoposta all'attenzione dell'Ufficio Reclami che esaminerà l'oggetto del Suo reclamo.

Il Vostro reclamo sarà esaminato entro **30 giorni** dal ricevimento da parte di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. e sarete poi informati per iscritto sull'esito. Per i reclami in materia di intermediazione assicurativa, il termine di risposta è di **45 giorni**. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi ed le attività di investimento il predetto termine è di **60 giorni**.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro **15 giornate operative** dal ricevimento. Se in situazioni eccezionali e per motivi non dipendenti dalla Banca, essa non riesce a rispondere entro 15 giornate operative, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e precisando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà la risposta definitiva. In ogni caso tale termine **non** può superare le **35 giornate operative**.

Sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie

Qualora il reclamo a Vostro parere non abbia avuto un esito soddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro i termini prescritti dalla legge, avete la possibilità di agire in via stragiudiziale nei confronti della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

La risoluzione delle controversie per via stragiudiziale rappresenta un'alternativa più rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

Qualora il cliente intenda, per una controversia concernente l'interpretazione ed applicazione del contratto bancario, 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, procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario-ABF o procedimento presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie-ACF); ciò ai sensi dell'art. 5 comma 1-*bis* del d.lgs. 28/2010. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente e con l'assistenza di un avvocato.



1. Sistemi di risoluzione stragiudiziali per negozi bancari e finanziari – Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) consiste in un Collegio Arbitrale indipendente e imparziale composto di cinque membri, le cui decisioni, anche se non sono vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari. Se non ritiene soddisfacente la decisione dell'ABF, può rivolgersi al giudice ordinario. I membri di ogni Collegio sono nominati dalla Banca d'Italia, dalle associazioni degli intermediari e dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese). L'ABF si articola sul territorio nazionale in sette Collegi (Milano, Roma, Napoli, Torino, Bologna, L'organo, Bari, Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (per "domicilio" si intende l'indirizzo che il cliente ha dichiarato nel ricorso).

Qualora non sia soddisfatto con la risposta della nostra banca ovvero non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti dalla normativa, ha la facoltà di rivolgersi all'ABF. L'ABF si occupa di tutti i reclami esclusi quelli riguardanti servizi ed attività di investimento.

Ha la facoltà di ricorrere all'ABF ai fini della risoluzione della controversia, se:

- il reclamo è stato presentato per iscritto alla banca;
- la controversia ha ad oggetto fattispecie relative a servizi e prodotti bancari e non riguarda servizi ed attività di investimento;
- il fatto oggetto di controversia è stato posto in essere dopo il 01/01/2009;
- non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- il valore della controversia non superi il limite di 100.000,00 euro, se quantificabile;
- non vi siano pendenti altri procedimenti arbitrali o giudiziari connessi alla medesima controversia.

Quando il ricorso all'ABF ha ad oggetto contestazioni relative alla mancata erogazione, al mancato incremento o alla revoca di un finanziamento, all'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o ad altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente, questo può essere proposto – a richiesta del cliente – anche tramite segnalazione dal Prefetto e/o dal Commissario del governo. In tal caso non è necessaria una precedente presentazione di un reclamo alla banca.

In tutti gli altri casi, il ricorso deve essere presentato online dopo aver effettuato la registrazione al portale tramite il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il ricorso è gratuito per i clienti salvo il versamento di un importo pari ad 20,00 euro 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 sia accettato del tutto, o in parte, il cliente è rimborsato direttamente dalla propria banca per il contributo alle spese di procedura.

Anche dopo la pronuncia della decisione dall'ABF, entrambe le parti hanno il diritto di iniziare un procedimento arbitrale, di 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 sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

2. Sistemi di risoluzione stragiudiziali per attività e servizi di investimento – Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, istituito dalla CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie concernenti la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei confronti degli investitori *retail* (ossia i risparmiatori che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori "professionali"), quando prestano servizi di investimento e il servizio di gestione collettiva del risparmio. Nell'ambito di competenza dell'ACF rientrano anche le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi *online* stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).



L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione. Il ricorso può essere proposto direttamente oppure per il tramite di un procuratore (tipicamente l'avvocato) o di un'associazione dei consumatori, a condizione che:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- la controversia non implica la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000,00 euro;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (09/01/2017), entro un anno da tale data.

Le modalità di predisposizione ed invio del ricorso da parte dell'investitore sono rese note sul sito *web* dell'Arbitro (www.acf.consob.it).

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.

3. Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario

La mediazione è finalizzata alla conciliazione delle controversie e 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 mediazione è a pagamento. Le spese di conciliazione sono rapportate al valore della controversia.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.conciliatorebancario.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

4. Arbitrato presso il Conciliatore Bancario Finanziario

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 sul sito www.conciliatorebancario.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

5. Reclami in materia di intermediazione assicurativa (IVASS)

Ha la possibilità di presentare per iscritto a Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. i reclami riguardanti l'intermediazione assicurativa e le interconnesse attività svolte dai nostri dipendenti o collaboratori.

Inoltre ha la facoltà di presentare per iscritto reclami inerenti ai comportamenti dell'impresa mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa, direttamente all'impresa stessa al seguente indirizzo:

- ASSIMOCO S.p.A., Centro Direzionale "Milano Oltre", Palazzo Giotto, Via Cassanese, 224, 20090 Segrate (MI):



- Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax-nr.: 0226962466, posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
 - Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, posta elettronica: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.
- ASSIMOCO VITA S.p.A. – Ufficio Reclami Vita, Centro Direzionale "Milano Oltre", Palazzo Giotto, Via Cassanese, 224, 20090 Segrate (MI), fax: 0226962556, posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.it.
- D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A. di Assicurazione – Servizio Clienti, Via Enrico Fermi, 9/B, 37135 Verona, fax: 045 8351025, posta elettronica: servizio.cliento@pec.das.it.
- VEREINIGTE HAGELVERSICHERUNG VVaG Sede Secondaria Italia, Viale del Commercio, 47, 37135 Verona, Ufficio Reclami, fax: 0458062180, posta elettronica: reclami@vh-italia.it.

Qualora non sia soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di mancato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo (l'intermediario banca oppure l'impresa), potrà rivolgersi all' IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.ivass.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A..

6. Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP)

Qualora avesse presentato un reclamo scritto riguardante irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto (iscritto nell'Albo Fondi Pensione al n. 149) e non ha ricevuto riscontro soddisfacente ovvero non ha ricevuto risposta entro il termine massimo di 45 giorni, potrà sottoporre la questione al giudizio della COVIP attraverso l'inoltro di un esposto.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.covip.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.