



# Rendiconto attività di gestione reclami

anno 2018

## Cassa Raiffeisen Silandro

### Premessa

La presente relazione è stata redatta dall'Ufficio Reclami della banca ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti " che prevede nel punto Reclami (Sezione XI, par.3), tra l'altro, "la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati".

Nel corso dell'anno 2018 è pervenuto un reclamo, inerenti all'esecuzione di operazioni con carta di credito, mentre relativo allo svolgimento dei diversi servizi di investimento offerti dalla Cassa Raiffeisen Silandro non risulta pervenuto alcun reclamo.

Il reclamo citato in data di redazione del rendiconto annuale è sospeso in attesa di chiarimenti con il cliente.

Nel corso dell'anno 2018 sono stati apportati al processo di management dei reclami e alle linee di principi vigenti nella materia in oggetto, per cui la versione attuale dei documenti in oggetto è stata approvata dal CdA della Cassa Raiffeisen Silandro in data 30/10/2018.

Da prendere in considerazione è il trasferimento del management dei reclami alla funzione di controllo di II. Livello.

### Analisi per profilo clienti ABI

L'Abi definisce tre tipologie di clientela:

**PRIVATI:** "soggetti che rivestono la qualifica di consumatore" ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. 206 del 2005. Vengono altresì compresi i reclami inoltrati dalla clientela cosiddetta "intermedia" allorché il cliente agisca in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta (ad esempio: un avvocato che reclami per il proprio conto personale). Anche i condomini vanno considerati clienti privati.

**INTERMEDIO:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

**ALTRI:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc..)

Di seguito si riporta uno schema sintetico dei reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen Silandro nel corso del 2018.

Reclami/controversie 2018:

Numero dei reclami/controversie: 1

Numero dei reclami/controversie respinti: 0



Numero dei reclami/controversie accettati: 0

Numero dei reclami/controversie accettati, trattati a favore dei clienti: 0

Numero dei reclami/controversie accettati, trattati a svantaggio dei clienti: 0

Numero dei clienti i quali, dopo la risposta della banca, hanno richiesto la trattazione dei reclami/controversie presso un ente di conciliazione alternativo (Conciliatore BancarioFinanziario, Arbitro Bancario/Finanziario) : 0

Numero dei reclami/controversie aperte al 31.12.2018: 1

<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>	
Conti correnti	0
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	0
Mutui e altre forme di finanziamento	0
Bonifici	0
Titoli e Assicurazioni	0
Carte di credito	1
Carte di debito	0
Assegni/cambiali	0
Altro	0
Servizi investimenti	0
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO</b>	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni	1
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Merito del credito e simili	0
Frodi e smarrimenti	0

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): 0

Tempo medio di risposta: 17 Giorni

La Cassa Raiffeisen Silandro si permette di osservare che i dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali.

Il responsabile  
Stefan Schwalt

Silandro, li 02/01/2019