



Rendiconto attività di gestione reclami anno 2019

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 2019 non è pervenuto nessun reclamo, né relativo allo svolgimento della normale attività bancaria, né relativo allo svolgimento dei diversi servizi di investimento offerti dalla Cassa Raiffeisen Silandro.

Nel corso dell'anno 2019, con delibera Cda del 11/07/2019 è stata adeguata la procedura di management dei reclami, siccome i reclami sono da confermare per iscritto entro i termini previsti.

Invariati sono stati lasciati le linee di principi vigenti nella materia in oggetto, approvati dal CdA della Cassa Raiffeisen di Silandro in data 07/12/2016.

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

Premessa

La Cassa Raiffeisen svolge la gestione dei reclami rispettando e applicando le seguenti norme:

- Sezione XI Paragraph 3 delle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti
- Regolamento congiunto CONSOB e Banca d'Italia del 29.10.2007 Art. 17 (Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi) e delibera Consob No. 19602 del 04.05.2016, „Arbitro per le controversie finanziarie“ („ACF“);
- Regolamento ISVAP No. 24 del 19/05/2008, variazione n. 46 del 03/05/2016 in materia di gestione dei reclami.

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 2019.

Reclami/controversie 2019:

Numero dei reclami/controversie:

0



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 31.12.2019: 0

NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
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	0
Carte di debito	0
Assegni/cambiali	0
Altro	0
Servizi investimenti	0
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni	0
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: 0 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, lì 02/01/2020