

## Procedura di reclamo e composizione stragiudiziale delle controversie

Gentile Cliente,

da sempre la nostra Cassa Raiffeisen persegue l'obiettivo di svolgere le operazioni con piena soddisfazione della clientela. Qualora non sia possibile risolvere eventuali divergenze con la Cassa Raiffeisen attraverso il Suo consulente personale, può rivolgersi per iscritto all'Ufficio Reclami istituito presso la nostra Banca:

Ufficio Reclami della  
Cassa Raiffeisen Ultimo – S. Pancrazio – Lauregno Società Cooperativa  
Via Principale 118  
39016 S. Valburga/Ultimo  
Tel.: 0473/795177  
Fax: 0473/795383  
E-Mail: [rk\\_ulten-st.pankraz-laurein@raiffeisen.it](mailto:rk_ulten-st.pankraz-laurein@raiffeisen.it)  
PEC-Mail: [pec08231@raiffeisen-legalmail.it](mailto:pec08231@raiffeisen-legalmail.it)

Il Suo reclamo può essere presentato a mezzo posta, via fax, e-mail, PEC o essere consegnato direttamente allo sportello.

Per la formulazione del reclamo può utilizzare un apposito modulo che è disponibile presso lo sportello, all'Info-point e sul sito web <http://www.raiffeisen.it/it/ultimo-s-pancrazio-lauregno.html>.

Il reclamo deve riguardare un rapporto contrattuale intrattenuto con la nostra Banca. Può essere presentato senza limiti di tempo e di importo. Basta soltanto che per il diritto fatto valere non sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge.

L'Ufficio Reclami evaderà il Suo reclamo come segue:

- reclami relative ad operazioni bancarie, finanziarie e servizi bancarie e servizi di investimento entro 30 giorni dal ricevimento, ovvero entro 15 giorni lavorativi se il reclamo riguarda servizi di pagamento
- reclami relative all'attività intermediazione assicurativa entro 45 giorni dal ricevimento

Qualora il reclamo sia accolto, la lettera di risposta conterrà sia le iniziative che la nostra Cassa Raiffeisen si impegna ad assumere/assumerà per sistemare la questione, sia i tempi entro i quali realizzarle.

Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto infondato, nella lettera di risposta provvederemo ad indicare i motivi del rigetto nonché le informazioni circa le possibili/eventuali forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, delle quali può avvalersi/alle quali potrà adire.

### 1. Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'organo decidente dell'Arbitro Bancario Finanziario ha sede presso la Banca d'Italia e decide su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari o bonifici transfrontalieri. Non può invece essere presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie che riguardano servizi e attività di investimento.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario richiede i seguenti presupposti:

- previo reclamo scritto alla propria banca senza risposta entro 30 giorni o risposta non soddisfacente;

- valore della controversia fino a euro 100.000, quando si chiede una somma di denaro; se si chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà della banca, non sono previsti limiti di importo;
- operazione o comportamento avvenuta/o dopo il 01.01.2009;
- presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- controversia non ancora sottoposta all'autorità giudiziaria, non rimessa a decisione arbitrale ovvero per la quale non è in corso un tentativo di conciliazione.

Di regola il ricorso deve essere presentato online dopo aver effettuato la registrazione al Portale tramite il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita soltanto nei seguenti casi:

- a) fino al 5 agosto 2018, se il ricorrente non è assistito da un professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria;
- b) fino al 30 giugno 2019, se il ricorrente, anche se assistito da un professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria, intende presentare ricorso nei confronti di: due o più intermediari contemporaneamente; un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi; un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB).

In caso di utilizzo della modalità cartacea, il "modulo di ricorso" potrà essere inviato, unitamente a tutta la documentazione, per posta o via fax alla Segreteria tecnica del Collegio di Milano, competente per l'Alto Adige, o ad una Filiale della Banca d'Italia. Il ricorso presentato in modalità cartacea al di fuori dai casi espressamente previsti non sarà preso in considerazione dall'ABF.

L'indirizzo della Segreteria tecnica è:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5  
20123 MILANO  
Tel. 02 72424246  
Fax 02 72424472  
E-mail: [milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [milano@pec.bancaditalia.it](mailto:milano@pec.bancaditalia.it)

Ricordiamo anche che Lei dovrà inviare copia del ricorso alla nostra Banca con lettera raccomandata o posta elettronica certificata (PEC).

La procedura è gratuita, salvo il versamento di un contributo spese di euro 20 che Le verrà rimborsato dalla nostra Banca se il ricorso è accolto in tutto o in parte.

Facciamo presente che malgrado la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario, è sempre possibile ricorrere ad un arbitro o all'autorità giudiziaria o a ogni altro strumento previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti ed interessi.

Per ottenere ulteriori informazioni nonché la rispettiva "Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario" è possibile consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o alla Sua Cassa Raiffeisen.

## **1.1 Prefetto/Commissario del Governo**

Nei casi in cui la contestazione alla banca tragga origine dalla mancata erogazione, dal mancato incremento o dalla revoca di un finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni



applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del Suo merito di credito, è possibile formulare istanza in forma riservata al prefetto, o meglio, al Commissario del Governo.

Il Commissario del Governo invita la banca, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. A seguito decide se sottoporre la questione all'Arbitro Bancario Finanziario o se, invece, procedere all'archiviazione. Se il Commissario del Governo effettua la segnalazione all'Arbitro Bancario Finanziario, la stessa è inviata contestualmente a Lei ed alla banca.

Indirizzo e contatti:

Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano  
V.le Principe Eugenio di Savoia 11  
39100 Bolzano  
Centralino: 0471-294611  
PEC: [protocollo.comgovbz@pec.interno.it](mailto:protocollo.comgovbz@pec.interno.it)

## 2. Ombudsman-Giurì Bancario<sup>1</sup>

L'Ombudsman-Giurì Bancario ha sede presso l'associazione privata Conciliatore BancarioFinanziario a Roma e può decidere su tutte le controversie riguardanti servizi ed attività di investimento.

Il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario richiede i seguenti presupposti:

- previo reclamo scritto alla propria banca senza risposta entro 30 giorni o risposta non soddisfacente;
- valore della controversia fino a euro 100.000, quando si chiede una somma di denaro; se si chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà della banca, non sono previsti limiti di importo;
- operazione o comportamento avvenuta/o nei due anni precedenti alla presentazione del ricorso;
- presentazione del ricorso all'Ombudsman entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- controversia non ancora sottoposta all'autorità giudiziaria, non rimessa a decisione arbitrale ovvero per la quale non è in corso un tentativo di conciliazione.

Il ricorso all'Ombudsman deve essere presentato mediante richiesta scritta, da inviarsi per posta ordinaria, via fax o e-mail al seguente indirizzo:

Ombudsman – Giurì Bancario  
Via delle Botteghe Oscure 54  
00186 Roma  
numero fax: 06-67482251  
e-Mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)

Al ricorso devono essere allegati ogni altra notizia e documento utile.

L'invio del ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario comporta l'accettazione del Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento disponibile sul sito della banca.

---

<sup>1</sup> A partire dal 9 gennaio 2017 l'Ombudsman- Giurì Bancario non accetterà più ricorsi, fermo restando che continuerà a gestire quelli già ricevuti a tale data. Successivamente, l'Ombudsman cesserà la propria attività decisionale.

La procedura è gratuita, salvo le spese sostenute per l'invio della corrispondenza.

La decisione dell'Ombudsman è resa entro 90 giorni ed è vincolante per la banca. Malgrado la decisione dell'Ombudsman, Lei ha sempre la possibilità di ricorrere ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale della controversia oppure all'autorità giudiziaria.

Per ottenere ulteriori informazioni su come rivolgersi all'Ombudsman, è possibile consultare il sito web [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure chiedere alla Sua Cassa Raiffeisen.

### **3. Procedura di Conciliazione oppure procedimento di Arbitrato presso il Conciliatore BancarioFinanziario**

Presso il Conciliatore BancarioFinanziario a Roma può essere avviata sia una procedura di conciliazione, sia un procedimento di arbitrato. Questi due procedimenti possono essere promossi per tutte le controversie attinenti all'operatività degli intermediari bancari e finanziari. Non sono previsti limiti di importo.

La rispettiva richiesta può essere avanzata da parte Sua, dalla nostra banca oppure da entrambe le parti.

Mentre la procedura di conciliazione consiste nel tentativo di raggiungere un accordo tra le parti, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente, nel procedimento di arbitrato un terzo decide chi ha torto e chi ha ragione.

Qualora nella procedura di conciliazione sia possibile raggiungere un accordo, questo è vincolante per entrambe le parti. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo, Lei può comunque ricorrere all'autorità giudiziaria o ad un arbitro.

Anche un eventuale lodo (decisione dell'arbitro) è vincolante per le parti.

Entrambe le procedure sono soggette a spese. Tali spese sono rapportate al valore della controversia.

Per ottenere ulteriori informazioni è possibile consultare il sito web [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure chiedere alla Sua Cassa Raiffeisen.

### **4. Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) presso la CONSOB**

L'arbitro per le controversie finanziarie (ACF) presso la CONSOB, a partire dal 9 gennaio 2017, offre possibilità dirette a risolvere controversie in materia di servizi di investimento, insorte tra investitori e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela.

L'attivazione dell'arbitrato deve essere preceduta da un reclamo alla Banca. Qualora, poi, non abbia avuto risposta entro 60 giorni o il termine previsto rispettivamente stabilito dalla nostra Banca, oppure non sia soddisfatto della risposta fornita, può presentare istanza all'ACF presso la CONSOB.

Gli ulteriori presupposti richiesti per il ricorso all'ACF sono i seguenti:

- valore della controversia fino a euro 500.000;
- danno avente natura patrimoniale che è conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi suddetti;



- presentazione del ricorso entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca ovvero dalla data di avvio dell'operatività dell'ACF;
- controversia non ancora sottoposta ad altre procedure di risoluzione extragiudiziale.

Il ricorso avviene secondo le modalità rese note dall'ACF sul proprio sito web [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) ed è gratuito per il ricorrente. La rispettiva istanza può essere presentata esclusivamente da Lei, personalmente o per il tramite di procuratore. Per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'ACF, gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore possono presentare ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'Arbitro.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

## **5. Mediazione**

Qualora, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, Lei intenda 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 o citato procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario-ABF); 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.

S. Valburga, 12.03.2018

La Sua Cassa Raiffeisen