Raiffeisen

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 di Nova Ponente - Aldino Società Cooperativa
Via Principale 4, 39050 Nova Ponente
e-Mail: rca.novaponente-aldino@raiffeisen.ti
pec: pec08162@raiffeisen-legalmail.it
Fax: 0471/616410

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 *www.raiffeisen.it*.

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 entro 60 giorni dalla data di ricevimento dello stesso ovvero entro 15 giorni lavorativi se il reclamo riguarda servizi di pagamento.
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, *inter alia*, servizi e attività di investimento.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario richiede i seguenti presupposti:
- presentazione del ricorso soltanto in caso di insoddisfazione del cliente ovvero, in assenza di risposta da parte della Banca, qualora siano trascorsi almeno 60 giorni dalla data di proposizione del reclamo;
- valore della controversia fino a euro 200.000, qualora la richiesta del ricorrente abbia ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro; nel caso in cui, invece, la richiesta del ricorrente abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà della banca, non sono previsti limiti di valore;
- operazione o comportamento non anteriore al 01.01.2009;
- presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario entro e non oltre 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.

La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita soltanto se il ricorrente 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 i clienti aventi domicilio in 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
PEC: 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 oppure rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia o alla propria 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 dapprima invita la banca, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. In 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:

Raiffeisen

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

2. 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 oppure chiedere alla Sua Cassa Raiffeisen.

3. Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) presso la CONSOB

L'arbitro per le controversie finanziarie (ACF) presso la CONSOBoffre possibilità dirette a risolvere controversie in materia di servizi di investimento, insorte tra investitori "retail" 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;
- non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali, l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito

ovvero non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale;
- controversia relativa a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- deposito del ricorso, del riesame incrociato e dello scambio di documenti esclusivamente attraverso il sistema telematico, per cui le parti sono obbligate a utilizzare i moduli disponibili sul sito web dell'ACF www.acf.consob.it.

Il ricorso è gratuito per il ricorrente. La rispettiva istanza può essere presentata esclusivamente da Lei personalmente o per il tramite di un procuratore.

L'ACF, entro dieci giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette alla banca. Ove necessario ai fini di tale valutazione, entro il predetto termine, invita il ricorrente a trasmettere eventuali integrazioni o chiarimenti entro un termine non superiore a dieci giorni. In tal caso, il termine di dieci giorni entro il quale l'ACF, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, deve trasmetterlo alla banca decorre dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti.
La banca, entro trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, trasmette all'Arbitro le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso. Qualora la banca decida di avvalersi di un'associazione di categoria lo comunica all'Arbitro entro il medesimo termine di trenta giorni. Nei successivi quindici giorni dalla scadenza del predetto termine, l'associazione di categoria provvede a trasmettere le deduzioni e la relativa documentazione all'Arbitro.
Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni della banca, entro quindici giorni dalla scadenza dei termini previsti dal precedentecapoverso.
La banca, anche tramite l'associazione di categoria, nei quindici giorni successivi alla scadenza dei termini previsti dal precedente capoverso, può replicare alla deduzioni integrative del ricorrente.

L'esito della controversia è comunicato alle parti nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo. Un'eventuale interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate entro lo stesso termine.
Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, i termini di 30, 15 e 90 giorni sono sospesi per un periodo massimo di novanta giorni. La sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento.

La decisione non può essere oggetto di riesame da parte del collegio.

Quando vi è motivo di ritenere, anche a seguito delle informazioni ricevute dalla banca, che essa non abbia eseguito la decisione, l'Arbitro invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. Tale accertamento è rinviato di sessanta giorni quando le parti comunicano l'avvio di negoziazioni volte a raggiungere un accordo sull'esecuzione della decisione.

Il procedimento davanti all'ACF termina non appena viene raggiunto un accordo o il reclamo è stato completamente risolto.

La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte della banca, una volta accertata dall'ACF, è resa nota mediante pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'Arbitro per una durata di cinque anni. È, altresì, resa nota mediante notizia riportata in evidenza sulla pagina iniziale del sito web della banca per una durata di sei mesi e mediante pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. Tale pubblicazione è effettuata a cura e a spese della banca inadempiente entro 15 giorni dalla comunicazione dell'accertamento dell'inadempimento. La banca comunica all'Arbitro

l'avvenuta pubblicazione della mancata esecuzione della decisione attraverso il medesimo sito web. La cancellazione della notizia dal sito web dell'Arbitro è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale. Sul sito web dell'Arbitro viene pubblicata anche la notizia dell'eventuale inadempimento della banca agli obblighi di cui al presente capoverso.
In caso di eventuale adempimento tardivo, la banca ne dà notizia all'Arbitro attraverso il sito web di quest'ultimo. L'adempimento integrale della decisione, ancorché tardivo, ovvero il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti e comunicato all'Arbitro, sono accertati dall'ACF e comportano, all'esito del relativo accertamento, la rimozione d'ufficio della notizia del mancato adempimento dal sito web dell'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione dell'accertamento compiuto dall'ACF, la banca può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.
L'Arbitro dispone in ogni caso la cancellazione della notizia del mancato adempimento qualora il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso da esso e favorevole alla banca. In questo caso, l'Arbitro provvede a pubblicare sul sito web l'estratto di tale decisione, indicando che l'esito del procedimento giurisdizionale è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione del provvedimento di cancellazione adottato dall'ACF, la banca può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

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.

4. "Arbitro assicurativo" dell'IVASS

L'"Arbitro Assicurativo" presso IVASS decide sulle controversie tra consumatori e imprese nei confronti di intermediari e agenti assicurativi, che possono derivare da un contratto assicurativo.
I requisiti per presentare ricorso all'"Arbitro Assicurativo" sono:

- In caso di risposta insoddisfacente o mancata risposta da parte della banca, è possibile presentare ricorso solo dopo che siano trascorsi almeno 45 giorni dalla presentazione del reclamo scritto;
- Valore della controversia, se viene richiesto un importo in denaro (differenza rispetto all'importo già liquidato dalla compagnia assicurativa):
  - 300.000 euro per le assicurazioni sulla vita che prevedono la prestazione solo in caso di decesso;
  - 150.000 euro per altre assicurazioni sulla vita;
  - 25.000 euro per le assicurazioni danni (es. casa, salute, viaggi);
  - 2.500 euro se il danneggiato agisce direttamente contro l'impresa.
- Il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- La controversia non deve essere già stata sottoposta a un tribunale ordinario, a un arbitrato o a un altro organismo di conciliazione.

Il ricorso deve essere presentato online, previa registrazione sul portale tramite il sito internet http://www.arbitroassicurativo.it.
Il ricorso è gratuito. È previsto solo un contributo spese di 20 euro. Questo importo verrà rimborsato dalla nostra banca qualora il ricorso venga accolto, anche solo parzialmente.
Si precisa che, nonostante la decisione dell'"Arbitro Assicurativo", è comunque possibile avviare un procedimento arbitrale o giudiziario, oppure intraprendere altri percorsi previsti dalla legge.
Ulteriori informazioni e le modalità di accesso all'"Arbitro Assicurativo" sono disponibili sul sito http://www.arbitroassicurativo.it, presso la vostra Cassa Raiffeisen e sul sito http://www.raiffeisen.it.

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.

La Sua Cassa Raiffeisen