

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami scritti pervenuti nel 2021

(il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza del punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 „Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti“)

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza, anche alla luce della particolare attenzione posta dall'Autorità di Vigilanza che ha emanato in data 18 giugno 2009 le “disposizioni sul nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari che possono insorgere con la clientela” e in data 29 luglio 2009 le nuove “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”.

Indipendentemente dalle disposizioni di vigilanza la Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei Soc. Coop. cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi che si possono creare nei processi di distribuzione degli stessi e cercando quindi di ottimizzare il rapporto banca – cliente. I reclami possono costituire in tal senso un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e possono rappresentare inoltre anche un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, l'ufficio reclami della Cassa Raiffeisen di Castelrotto – Ortisei Soc. Coop. realizza e pubblica annualmente un monitoraggio dei reclami scritti e che è oggi giunto alla sua **XIII.a edizione**.

Nel 2021, considerando tutte le filiali della Cassa Raiffeisen Castelrotto – Ortisei Soc. Coop., non è pervenuto **alcun reclamo scritto**. Il numero dei reclami presentati per iscritti è quindi invariato rispetto al 2020. Complessivamente il numero dei reclami scritti pervenuti negli ultimi anni rimane molto ridotto.

Qui di seguito un riassunto delle caratteristiche dei reclami scritti pervenuti negli ultimi 13 anni:

Periodo di riferimento	Numero reclami scritti pervenuti	Reclami per zona	Reclamo per tipologia cliente	Reclamo per prodotto	Reclamo per tipologia operazione
2009	1	Oltretorrente	Cliente privato	Titoli e assicurazioni	Esecuzione operazione
2010	1	Alpe di Siusi	Cliente privato occasionale	Altro	Esecuzione operazione
2011	2	Castelrotto	Cliente privato e cliente imprenditore	Titoli, sistema di pagamento	Consulenza, esecuzione operazione
2012	2	Castelrotto	Cliente imprenditore	Sistema di pagamento	Spese per bonifici transfrontalieri
2013	1	Castelrotto	Cliente privato	Sistema di pagamento	Assegno circolare
2014	1	Castelrotto	Cliente privato	Sistema di pagamento	Prelievo contanti nonostante limitazioni per soggetto interdetto
2015	0	-	-	-	-
2016	1	Roncadizza	Cliente privato	Sistema di pagamento	Prelievo bancomat
2017	2	Roncadizza	Clienti privati	Mutui	Tasso floor
2018	0	-	-	-	-
2019	1	Castelrotto	Cliente imprenditore	Sistema di pagamento	Assegno circolare
2020	0	-	-	-	-
2021	0	-	-	-	-

Per le banche, l'obbligo di gestire i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa è stato introdotto di recente nel 2016. Ciò è regolato dal regolamento ISVAP n. 46 del 03.05.2016 e dalle seguenti modifiche.

Nel 2021 la Cassa Raiffeisen Castelrotto – Ortisei Soc. Coop., incluse le relative filiali, non ha rilevato alcun reclamo scritto rientrante nell'attività d'intermediazione assicurativa.

Di seguito vengono riassunti i punti salienti dell'iter di inoltro dei reclami scritti alla Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei Soc. Coop.:

- Ogni cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Cassa senza limiti temporali (va solo considerato il tempo di prescrizione dell'operazione che intende contestare). Anche un limite relativo al valore contestato non è previsto.
- Il reclamo può essere inoltrato tramite posta ordinaria mediante r/r, tramite posta elettronica (e-mail normale o certificata o fax) oppure tramite consegna allo sportello, presso il quale è intrattenuto il rapporto. Per un eventuale consulenza nella formulazione chiara del reclamo si può rivolgere al preposto di filiale, che provvederà ad inoltrare il reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Cassa. L'inoltro diretto per posta ordinaria o per posta elettronica va indirizzato al seguente indirizzo / numero: Cassa Raiffeisen Castelrotto Soc. Coop., Via O.v.Wolkenstein n. 9/A, 39040 Castelrotto (BZ), Ufficio Reclami ovvero e-mail [castelrotto.ortisei@raiffeisen.it](mailto:castelrotto.ortisei@raiffeisen.it), e-mail certificata [pec08056@raiffeisen-legalmail.it](mailto:pec08056@raiffeisen-legalmail.it) o fax 0471/705375.  
Per la formulazione del reclamo possono essere utilizzati i formulari messi a disposizione presso ogni filiale della banca. Sono validi anche reclami inoltrati con forme diverse, purchè contengano i dati del cliente, il motivo del reclamo e la firma leggibile che consenta di identificare il cliente stesso.
- L'Ufficio Reclami provvederà a dare risposta al reclamo entro 60 giorni (15 giorni lavorativi per reclami riguardanti il sistema di pagamento) dalla data di ricezione. Se il reclamo ha ad oggetto servizi di investimenti i tempi massimi di risposta sono fissati in 60 giorni. I reclami relativi all'intermediazione assicurativa devono essere trattati entro 45 giorni.
- L'inoltro del reclamo per il cliente è gratuito, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.
- Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi:
  - A un Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario
  - Al Conciliatore Bancario Finanziario per attivare, se sorge una controversia con la Banca, una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario con sede a Roma, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).
  - All'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la CONSOB. Il ricorso avviene tramite il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)
  - Inoltre, 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 merito di credito del cliente, è possibile formulare istanza in forma riservata al prefetto, o meglio, al Commissario del Governo. Il ricorso avviene per telefono (0471-294611) oppure tramite posta elettronica certificata [protocoll.comgovbz@pec.interno.it](mailto:protocoll.comgovbz@pec.interno.it).
  - Qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, 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 del d.lgs. 28/2010. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente e con l'assistenza di un avvocato.

Nel 2021 nessun cliente della Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei Soc. Coop. ha fatto ricorso ai diversi sistemi di risoluzione stragiudiziale o alla magistratura ordinaria, a seguito della risposta ottenuta dalla Cassa sul reclamo scritto presentato.

Castelrotto, il 03.01.2022

Ufficio Reclami  
Cassa Raiffeisen Castelrotto – Ortisei Soc. Coop.