

Reclami – Prospetto informativo

La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. persegue l'obiettivo di risolvere in modo efficiente, puntuale e competente le segnalazioni ricevute dalla propria clientela. In quest'ottica la banca cerca di individuare una soluzione soddisfacente per entrambe le parti, migliorando di conseguenza il rapporto con il proprio cliente.

In aggiunta al presente prospetto informativo può ricevere tutte le informazioni e l'assistenza necessaria per procedere alla presentazione di un reclamo tramite un collaboratore della banca.

1. Come presentare un reclamo

Il Suo consulente personale sarà sempre a disposizione per qualsiasi domanda o richiesta e per eventuali reclami e proposte.

Inoltre, sussiste in ogni caso la possibilità di presentare un reclamo per iscritto all'Ufficio Reclami della banca. Tale reclamo può essere presentato con una delle seguenti modalità:

- lettera ordinaria o raccomandata con o senza ricevuta di ritorno a:
Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.
Ufficio Reclami
Via Laurin n. 1
39100 Bolzano (BZ)
- posta elettronica ordinaria a: raiffeisen.landesbank@raiffeisen.it
- posta elettronica certificata a: pec03493@raiffeisen-legalmail.it
- fax al numero +39 0471 974353
- modulo reclami, disponibile presso gli sportelli, l'info-Point nonché sul nostro sito internet sotto www.raiffeisen.it/it/cassa-centrale/siamo-sostenibili/chi-siamo/suggerimenti/-reclami.html

La presentazione del reclamo è gratuita e deve avvenire necessariamente in forma scritta. Il reclamo deve contenere i dati necessari per identificarla in modo univoco (in qualità di cliente) e il Suo relativo rapporto contrattuale con la banca. Inoltre, il reclamo deve essere firmato da Lei personalmente, eccezion fatta per le ipotesi in cui il reclamo viene presentato, nel Suo interesse, da un'associazione dei consumatori / di categoria oppure da un rappresentante munito di delega. In casi del genere, ovvero in mancanza di sottoscrizione da parte Sua, al reclamo dovrà allegarsi sufficiente documentazione relativa alla legittimazione del terzo.

Una volta ricevuto il reclamo, Le verrà inoltrato una conferma di ricezione con cui la banca trasmetterà la comunicazione circa l'avvenuta trasmissione dell'istanza all'Ufficio Reclami, il quale esaminerà l'oggetto del Suo reclamo.

L'esito del reclamo Le verrà infine trasmesso, in forma scritta, entro i seguenti termini legali, decorrenti dalla data di ricezione:

- **60 giorni** di calendario per reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari;

- **60 giorni** di calendario per reclami relativi a servizi ed attività di investimento;
- **45 giorni** di calendario per reclami relativi ad attività di intermediazione assicurativa;
- **15 giorni** operativi per reclami relativi a servizi di pagamento.
- Se in situazioni eccezionali e per motivi non dipendenti dalla Banca, essa non riesce a rispondere entro 15 giornate operative, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e precisando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà la risposta definitiva. In ogni caso tale termine non può superare le **35 giornate operative**.

2. Sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie

Qualora il reclamo a Suo parere non abbia avuto un esito soddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro i termini prescritti dalla legge, sussiste la possibilità di agire in via stragiudiziale nei confronti della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

La risoluzione delle controversie per via stragiudiziale rappresenta un'alternativa più rapida ed economica rispetto al ricorso alle vie giudiziarie ordinarie.

Qualora intenda, per una controversia concernente l'interpretazione e applicazione del contratto bancario, rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, avvalersi di uno dei procedimenti per la risoluzione stragiudiziale delle controversie (mediazione presso soggetto autorizzato; mediazione presso soggetto autorizzato e designato in contratto; procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario-ABF o procedimento presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie-ACF). Il previo espletamento delle procedure di risoluzione straordinaria delle controversie appena citate costituisce, ai sensi dell'art. 5 comma 1 del d.lgs. 28/2010, una condizione di procedibilità per il procedimento dinanzi alla giurisdizione ordinaria. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente e con l'assistenza di un avvocato.

3. Sistemi di risoluzione stragiudiziali per negozi bancari e finanziari – Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) consiste in un Collegio Arbitrale indipendente e imparziale composto di cinque membri, le cui decisioni, anche se non sono vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari. Se non ritiene soddisfacente la decisione dell'ABF, può rivolgersi al giudice ordinario.

I membri di ogni Collegio sono nominati dalla Banca d'Italia, dalle associazioni degli intermediari e dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).

L'ABF si articola sul territorio nazionale in sette Collegi (Milano, Roma, Napoli, Torino, Bologna, L'organo, Bari, Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (per "domicilio" si intende l'indirizzo che il cliente ha dichiarato nel ricorso).

Qualora Lei non sia soddisfatto con la risposta della banca ovvero non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti dalla normativa, ha la facoltà di rivolgersi all'ABF. L'ABF si occupa di tutti i reclami esclusi quelli riguardanti servizi e attività di investimento.

Ha la **facoltà** di ricorrere all'ABF ai fini della risoluzione della controversia, se:

- Previa presentazione di reclamo presso la banca competente;
- La controversia ha ad oggetto fattispecie relative a servizi e prodotti bancari e non riguarda servizi e attività di investimento;
- Il fatto oggetto è stato posto in essere dopo il 01/01/2009¹;
- non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- il valore della controversia non superi il limite di 200.000,00 euro, se quantificabile;
- non vi siano pendenti altri procedimenti arbitrali o giudiziari connessi alla medesima controversia.

Quando il ricorso all'ABF ha ad oggetto contestazioni relative alla mancata erogazione, al mancato incremento o alla revoca di un finanziamento, all'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o ad altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente, questo può essere proposto, a richiesta del cliente, ai sensi dell'art. 27-bis, co. 1-*quinquies* del D.L. n. 1, del 24. gennaio 2012, anche tramite segnalazione dal Prefetto e/o dal Commissario del governo. In tal caso non è necessaria una precedente presentazione di un reclamo alla banca.

In tutti gli altri casi, il ricorso deve essere presentato online dopo aver effettuato la registrazione al portale tramite il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il ricorso è gratuito per i clienti salvo il versamento di un importo pari a 20,00 euro quale contributo alle spese di procedura. Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso. Nel caso in cui il ricorso del cliente sia accettato del tutto, o in parte, il cliente è rimborsato direttamente dalla propria banca per il contributo alle spese di procedura.

Anche dopo la pronuncia della decisione dall'ABF, entrambe le parti hanno il diritto di iniziare un procedimento arbitrale, di rivolgersi a un servizio legale o di ricorrere ad altri mezzi previsti dalla legge.

Ulteriori informazioni relative all'ABF e allo svolgimento della procedura di reclamo sono reperibili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

4. Sistemi di risoluzione stragiudiziali per attività e servizi di investimento – Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, istituito dalla CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie concernenti la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei confronti degli investitori *retail* (ossia i risparmiatori che non possiedono particolari

¹ Dal 1° ottobre 2022 non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori “professionali”), quando prestano servizi di investimento e il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Nell'ambito di competenza dell'ACF rientrano anche le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento 524/2013/UE (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi *online* stipulati tra un professionista e un consumatore residenti nell'Unione Europea).

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore, ossia il ricorrente, e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione. Il ricorso può essere proposto direttamente oppure per il tramite di un procuratore (tipicamente l'avvocato) o di un'associazione dei consumatori, a condizione che:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- 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;
- la controversia non implica la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000,00 euro;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- non siano decorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo.

Il deposito del ricorso, il riesame incrociato e lo scambio di documenti avviene 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. Ulteriori informazioni circa le modalità di predisposizione e invio del ricorso da parte dell'investitore sono rese note sul sito internet dell'Arbitro (www.acf.consob.it).

Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche laddove le clausole contrattuali prevedano la devoluzione della controversia ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale.

5. Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario

La mediazione è finalizzata alla conciliazione delle controversie e può essere avviata dal cliente o dalla banca per ogni controversia (senza alcun limite di importo) presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Camera di Conciliazione e Arbitrato a Roma. Con l'aiuto di esperti indipendenti si mira, attraverso il procedimento, di raggiungere un accordo tra le parti.

Se viene raggiunto un accordo, esso è vincolante per entrambi le parti, in caso contrario sussiste l'ulteriore possibilità di ricorso al Collegio Arbitrale oppure alla giustizia ordinaria.

La mediazione è a pagamento. Le spese di conciliazione sono rapportate al valore della controversia.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.conciliatorebancario.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

6. Arbitrato presso il Conciliatore Bancario Finanziario

L'arbitrato termina con una pronuncia vincolante per entrambi le parti. Il processo arbitrale tra cliente e banca può essere richiesto al Conciliatore Bancario Finanziario a Roma. L'arbitro che sarà nominato consensualmente dalle parti non è un giudice togato ordinario, ma un esperto in materia bancaria (es. professore universitario).

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.conciliatorebancario.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

7. Reclami in materia di intermediazione assicurativa (IVASS)

Vi è la possibilità di presentare per iscritto a Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa e le attività connesse svolte dai dipendenti o collaboratori della banca.

Inoltre, ha la facoltà di presentare, per iscritto, reclami inerenti ai comportamenti dell'impresa mandante, ivi compresi i soggetti coinvolti nel ciclo operativo dell'impresa, direttamente all'impresa assicurativa stessa ai seguenti indirizzi:

- **ASSIMOCO S.p.A.**, Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini n. 7, 20141 Milano (MI):
 - Ufficio Reclami Premi e Gestione (se il reclamo riguarda la gestione del rapporto contrattuale), fax-nr.: 0226962466, posta elettronica: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
 - Ufficio Reclami Sinistri (se il reclamo riguarda la gestione dei sinistri), fax: 0226962405, posta elettronica: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.
- **ASSIMOCO VITA S.p.A. – Ufficio Reclami Vita**, Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini n.7, 20141 Milano (MI), fax: 0226962556, posta elettronica: ufficioreclamivita@assimocovita.it.
- **D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A.** di Assicurazione – Servizio Clienti, Via Enrico Fermi n. 9/B, 37135 Verona (VR), fax: 045 8351025, posta elettronica: servizio.cliento@pec.das.it.
- **Vereinigte Hagelversicherung VVaG**, Sede Secondaria Italia, Viale del Commercio n. 47, 37135 Verona (VR), Ufficio Reclami, fax: 0458062180, posta elettronica: reclami@vh-italia.it.

Qualora non sia soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di mancato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni da parte del soggetto competente alla gestione del reclamo

(l'intermediario banca oppure l'impresa assicurativa), potrà rivolgersi all' IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.ivass.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

8. Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP)

Qualora abbia presentato un reclamo scritto riguardante irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto (iscritto nell'Albo Fondi Pensione al n. 149) e non abbia ricevuto riscontro soddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro il termine massimo di 45 giorni, potrà sottoporre la questione al giudizio della COVIP – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione attraverso l'inoltro di un esposto.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.covip.it oppure presso l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.