

## CASSA RAIFFEISEN DI CASTELROTTO - ORTISEI

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2023

La Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei si è obbligata ai suoi standard di qualità e si sforza di migliorarsi continuamente. Il management di reclami è una parte essenziale della sua gestione di qualità. Ogni reclamo viene analizzato e preso sul serio come chance di migliorarsi sempre. Per la Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei il cliente è la prima e la migliore misura di qualità.

Conformemente a quanto previsto dal 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“, l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta uno schema sintetico di reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei nel corso del 2022.

Periodo di riferimento 2023	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	2
<b>Numero dei reclami per tipologia di prodotto</b>	
Conti correnti	0
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	0
Mutui e altre forme di finanziamento	0
Bonifici	1
Titoli e Assicurazioni	1
Carte di credito	0
Carte di debito	0
Assegni/cambiali	0
Altro	0
<b>Numero dei reclami per oggetto di reclamo</b>	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni	1
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Merito del credito e simili	0
Frodi e smarrimenti	0
Altro	1

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): 0

Tempo medio di risposta: 11 giorni

La Cassa Raiffeisen di Castelrotto - Ortisei si permette di osservare che i dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali.

Castelrotto, gennaio 2024



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.