

## Tempi di risposta reclami.

I tempi di risposta decorrono: se il reclamo è stato inviato tramite posta elettronica o posta elettronica certificata o per lettera raccomandata a.r. dalla data di ricezione. Se il reclamo è stato inviato tramite posta ordinaria dalla data del protocollo della posta in arrivo.

Prodotto / servizio	Dalla data di ricezione	Note
Prodotti e servizi bancari/finanziari	60 gg. di calendario	
Servizi di investimento e distribuzione di prodotti di investimento assicurativi	60 gg. di calendario	
Servizi di pagamento	15 gg. lavorative	In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del differimento della risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative. <sup>1</sup>
Attività di distribuzione assicurativa	45 gg di calendario	
Fondi pensione	45 gg. di calendario	

<sup>1</sup> In relazione alle fattispecie relative alle richieste di rimborso da parte del pagatore per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario, si applica la disciplina di cui all'art.14 del D.lgs. 11/2010. In tali casistiche, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta medesima. In tale ultimo caso comunica al pagatore il suo diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, ove non accetti la giustificazione.