

Informativa relativa agli effetti derivanti dall'emanazione delle nuove **“Disposizioni sul sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”** in attuazione della Direttiva Europea ADR 2013/11/UE

Spettabile/Gentile/i/Cliente/i

La/Vi informiamo che lo scorso 12 agosto 2020 Banca d'Italia ha emanato le nuove **“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”** (di seguito, le “Disposizioni”) in attuazione della Direttiva Europea ADR 2013/11/UE finalizzata ad offrire ai consumatori un insieme di strumenti di risoluzione alternativa delle controversie nei confronti degli operatori professionali.

Tali Disposizioni, pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 215 del 29 agosto 2020, introducono con decorrenza 1° ottobre 2020 – rispetto alla previgente normativa di riferimento – importanti novità nella gestione dei **reclami** di natura bancaria.

In particolare, il termine massimo entro cui la Banca è tenuta a riscontrare i reclami viene automaticamente aumentato da 30 giorni a 60 giorni dalla ricezione.

Pertanto, a seguito del richiamato intervento normativo, **il termine di riscontro dei reclami di natura bancaria di 30 giorni riportato nel/i contratto/i in essere relativo/i ai servizi bancari erogati dalla BCC del Crotonese deve intendersi aggiornato al termine temporale massimo di 60 giorni.**

Restano fermi i tempi previsti da normative specifiche, quali 15 giorni “lavorativi” per i reclami in materia di sistema di pagamento, 45 giorni per i reclami “assicurativi” e 60 giorni per i reclami relativi a strumenti finanziari.

Per completezza si informa che le Disposizioni contengono novità anche in merito alla competenza e al funzionamento dell'Arbitrato Bancario Finanziario (di seguito “ABF”), in particolare:

- la competenza per valore dell'ABF viene innalzata da € 100.000 ad € 200.000;
- a decorrere dal 1° ottobre 2022 all'ABF potranno essere proposti ricorsi relativi a operazioni o comportamenti che risalgono a una data antecedente di 6 anni rispetto alla data di proposizione del ricorso medesimo: fino al 30 settembre 2022 potranno essere proposti ricorsi relativi a operazioni o comportamenti che risalgono a una data successiva al 1° ottobre 2009.

Sono stati modificati altresì alcuni aspetti di natura procedimentale. Le informazioni sono disponibili nella Guida Pratica dell'Arbitrato Bancario Finanziario reperibile all'interno della sezione “Reclami” del sito internet istituzionale www.bancadelcatanzarese.it, tra il materiale disponibile sui touch-screen presenti in tutte le filiali della Banca nonché sul sito dell'Arbitrato Bancario Finanziario www.arbitratobancariofinanziario.it.