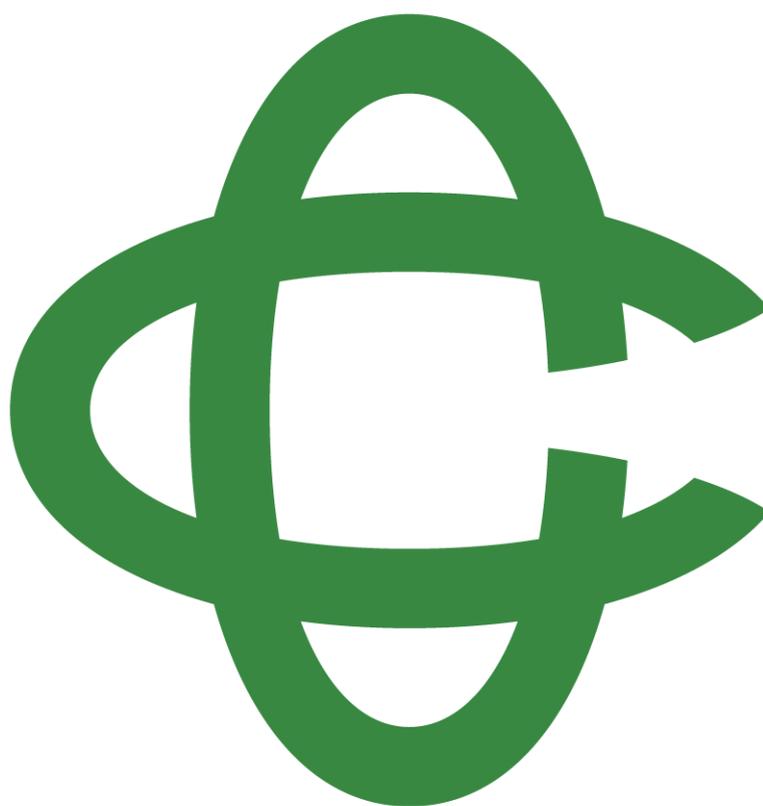


# Allegato A

## Tempi di risposta



<b>Tipo Documento</b>	Allegato
<b>Politica di riferimento</b>	Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
<b>Codifica</b>	GBC-POL-S16-01-R02_All_A_R01
<b>Approvato da</b>	Consiglio di Amministrazione di Iccrea Banca



Direttiva di riferimento:

ICR-OUT-000952-2022-DIR-I&C



## Indice

1. Modalità di gestione del documento.....	3
1.1. Cronologia delle revisioni.....	3
1.2. Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca .....	3
2. Tempi di risposta .....	4
3. Modalità di recepimento del documento.....	5

*Il presente documento è di proprietà di ICCREA Banca Spa ed è destinato ad esclusivo uso interno del Gruppo. Qualsiasi utilizzo di altra natura dovrà essere autorizzato dal proprietario del documento.*

## 1. Modalità di gestione del documento

<b>Società emittente:</b>	ICCREA Banca
<b>Titolo:</b>	Allegato A – Tempi di risposta
<b>Politica di riferimento</b>	Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
<b>Identificazione del documento:</b>	GBC-POL-S16-01-R02_All_A_R01
<b>Tipologia documento:</b>	Allegato alla Politica di Gruppo
<b>Classificazione:</b>	Privato di Gruppo
<b>Owner di riferimento:</b>	Area General Counsel - U.O. Legale e Affari Societari
<b>Redattore:</b>	Area General Counsel - U.O. Legale e Affari Societari
<b>Validatore:</b>	General Council
<b>Verificatore:</b>	General Council
<b>Approvatore:</b>	Consiglio di Amministrazione
<b>Direttiva di riferimento:</b>	

### 1.1. Cronologia delle revisioni

Numero Versione	Data approvazione	Principali interventi di aggiornamento
1.0	10/07/2020	Prima versione del documento

### 1.2. Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca

<b>Emanato con:</b>	OD 49/2020
<b>Norme abrogate:</b>	-

*Il presente documento è di proprietà di ICCREA Banca Spa ed è destinato ad esclusivo uso interno del Gruppo. Qualsiasi utilizzo di altra natura dovrà essere autorizzato dal proprietario del documento.*



## 2. Tempi di risposta

I tempi decorrono: se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse da quelle indicate nella modulistica/contrattualistica della Società del Gruppo, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

Prodotto / servizio	Dalla data di ricezione	Note
Prodotti e servizi bancari/finanziari	60 gg. di calendario	
Servizi di investimento	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 <sup>1</sup> 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>2</sup>
Servizi Assicurativi	45 gg di calendario	

<sup>1</sup> La Società del Gruppo avrà cura di indicare nella norma di processo le situazioni eccezionali al ricorrere delle quali è possibile oltre il termine delle 15 giornate.

<sup>2</sup> Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (SDD/addebito diretto), il termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In tali casi, la Società del Gruppo rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

*Il presente documento è di proprietà di ICCREA Banca Spa ed è destinato ad esclusivo uso interno del Gruppo. Qualsiasi utilizzo di altra natura dovrà essere autorizzato dal proprietario del documento.*



### 3. Modalità di recepimento del documento

<b>Società emittente:</b>	ICCREA Banca
<b>Titolo:</b>	Allegato A – Tempi di risposta
<b>Politica di riferimento</b>	Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
<b>Identificazione del documento:</b>	GBC-POL-S16-01-R02_All_A_R01
<b>Tipologia documento:</b>	Allegato alla Politica di Gruppo
<b>Società del Gruppo</b>	BCC di Montepaone
<b>Approvato da:</b>	CDA del 02.08.2022
<b>Emanato con:</b>	Comunicazione interna del 03.08.2022
<b>Norme abrogate o sostituite:</b>	-

*Il presente documento è di proprietà di ICCREA Banca Spa ed è destinato ad esclusivo uso interno del Gruppo. Qualsiasi utilizzo di altra natura dovrà essere autorizzato dal proprietario del documento.*