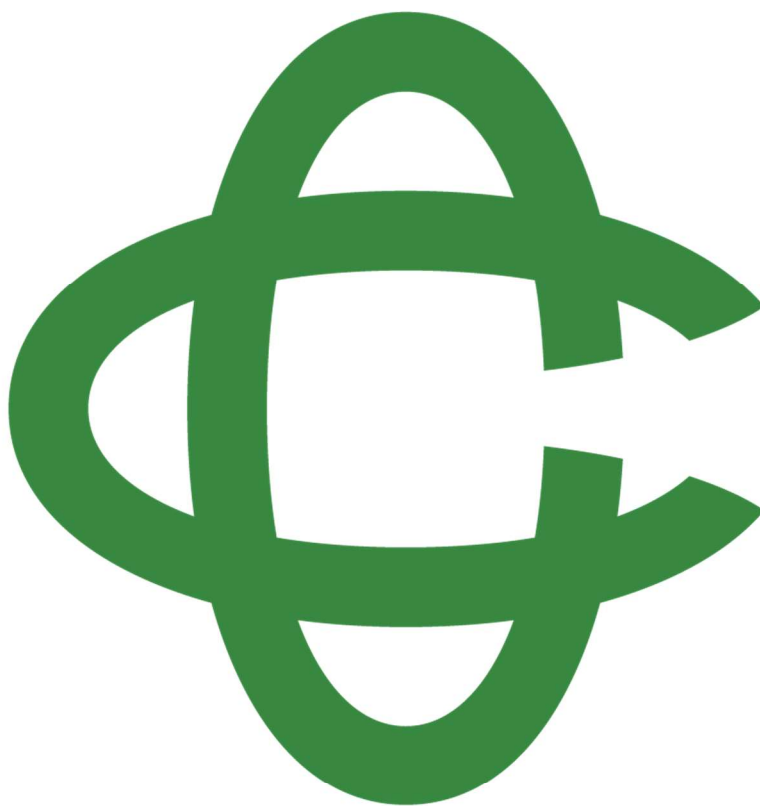


Allegato A

Tempi di risposta



Tipo Documento	Allegato
Politica di riferimento	Politica in materia di trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
Codifica	GBCI-POL-S16-06-R03_All_A_R01
Classificazione	Privato



Scheda documento

Società emittente:	ICCREA Banca
Titolo:	Allegato A - Tempi di risposta.
Politica di riferimento	Politica in materia di trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
Owner di riferimento:	U.O. Legale
Redattore:	U.O. Legale
Validatore:	U.O. General Counsel
Verificatore:	- U.O. Group Risk Management - U.O. Compliance Governance - DPO - U.O. Planning & reporting - U.O. Compliance BCC Affiliate
Approvatore:	Consiglio di Amministrazione della Capogruppo
Direttiva:	

Cronologia delle revisioni

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

Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca

Emanato con:	OD 74/2024
Norme abrogate:	Precedente versione dell'Allegato, emanata con OD 49/2020



1. Oggetto

Tempi di risposta

I tempi decorrono: se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, fax o form on line dalla data di ricezione. Se il reclamo è 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/Società del Gruppo 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 ¹ 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. ²
Attività di distribuzione assicurativa	45 gg di calendario	
Fondi pensione	45 gg. di calendario	

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

² 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.



2. Modalità di recepimento del documento

Società emittente:	ICCREA Banca
Titolo:	Allegato A – Tempi di risposta
Politica di riferimento	Politica in materia di trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
Identificazione del documento:	GBC-POL-S16-06-R03_All_A_R01
Tipologia documento:	Allegato alla Politica di Gruppo
Società del Gruppo	Banca Montepaone Credito Cooperativo
Approvato da:	Delibera CdA del 26.07.2024
Emanato con:	Comunicazione interna del 12.09.2024
Norme abrogate o sostituite:	-