

INFORMATIVA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI E SERVIZI DI PAGAMENTO

Il presente documento, redatto sulla base dei contenuti della “Politica in materia di gestione dei Reclami e delle Controversie Legali” adottata dalla BCC di Montepaone s.c., in conformità agli orientamenti in materia emanati dagli Organi di Vigilanza del settore bancario e finanziario, intende fornire alla Clientela una puntuale informativa in ordine alle modalità di gestione dei reclami ricevuti alla Banca.

La Bcc di Montepaone s.c., da sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, si pone quale primo obiettivo quello di ottenerne il massimo livello di soddisfazione.

Pertanto, nella definizione dei propri prodotti/servizi e dei processi di vendita, la Banca pone al centro della catena del valore il Cliente, allo scopo di offrire sempre il servizio / prodotto più adeguato alle sue necessità o alle sue preferenze.

É tuttavia sempre possibile che, nonostante l’impegno profuso dalla Banca, le aspettative del Cliente possano essere disattese e generare situazioni di insoddisfazione. In tale contesto, risulta fondamentale instaurare un rapporto di reciproca collaborazione con il Cliente, sia per poter trovare soluzioni efficaci alle problematiche lamentate, sia per poter identificare criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti e/o nei processi di vendita adottati.

In tali casi il Cliente può rivolgersi in via preliminare alla propria Agenzia con l’obiettivo di trovare rimedio alle proprie lamentele: queste segnalazioni sono trattate dalla Banca con la massima cura, in quanto possono consentire di identificare rapidamente eventuali disfunzioni operative, comportamenti operativi non corretti, etc. e di prevenire l’insorgere di controversie.

Qualora, tuttavia, in tale sede il Cliente ritenga le proprie ragioni non soddisfatte, potrà indirizzare un reclamo in forma scritta alla Funzione preposta della Banca, con le seguenti modalità:

-Lettera raccomandata A/R a: Bcc di Montepaone s.c - Ufficio Reclami, Via Padre Pio 27 (CZ)

oppure per **via telematica** a:

-E-mail: reclami@montepaone.bcc.it

-PEC: 08126.bcc@actaliscertymail.it

-Consegna diretta alla propria Filiale di riferimento

Nell’interesse del Cliente, il reclamo deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- ✓ i dati identificativi del Cliente;
- ✓ estremi del rapporto oggetto del reclamo (nr. conto corrente, nr. dossier titoli, etc.);
- ✓ oggetto del reclamo;
- ✓ descrizione della contestazione.

La trattazione dei reclami verrà svolta in modo tempestivo e, ove possibile, in anticipo rispetto ai tempi massimi previsti dall'attuale normativa in materia.

La Banca assicura che il personale adibito alla gestione dei reclami è indipendente, funzionalmente e gerarchicamente, rispetto alle Funzioni deputate alla commercializzazione dei prodotti/servizi della Banca ed è dotato delle competenze necessarie alla identificazione dei problemi lamentati e alla comprensione delle relazioni con l'operatività svolta dalle varie Unità organizzative della Banca, nonché in grado di individuare soluzioni idonee a comporre il contenzioso con il Cliente.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

La Banca risponderà sollecitamente e, comunque, **entro 60 giorni di calendario dalla data di ricezione del reclamo**, fornendo al Cliente un'accurata spiegazione della posizione della Banca rispetto al reclamo stesso.

Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento i predetti termini massimi di risposta sopra indicati non sono superiori a **15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso**.

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. 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, sarà rimborsato entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Qualora la Banca non fornisca risposta entro i termini massimi previsti dall'attuale normativa il Cliente potrà rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (cd. ABF), in presenza di reclamo presentato alla Banca, per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, **nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro o senza limiti di importo, in tutti gli altri casi**;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo presentato alla Banca, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi di Investimento;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei Servizi di Investimento, purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF).

Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il ricorso può essere proposto quando è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione senza che la Banca stessa abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni; per la presentazione del ricorso all'ACF è inoltre necessario che, sui medesimi fatti oggetto, non siano pendenti altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro.

Per maggiori informazioni è possibile visitare i siti internet dei citati Organismi:

- ✓ <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>
- ✓ <http://www.conciliatorebancario.it>
- ✓ <https://www.acf.consob.it>

all'interno dai quali è possibile scaricare in formato pdf i Regolamenti che disciplinano il funzionamento dei rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie, specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e con quali modalità. Altresì, attraverso il sito internet della Banca (<https://www.bccdimontepaone.it>), nonché presso tutte le Agenzie, la Banca mette a disposizione gratuitamente il testo del Regolamento dell'Arbitro Bancario Finanziario e la Guida Pratica ABF.

Resta impregiudicato il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria. Ai sensi dell'Articolo 5 del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Condizione di procedibilità e rapporti con il processo), chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del citato decreto, ovvero uno dei procedimenti osservati dagli Organi sopra menzionati. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Bcc di Montepaone s.c.