

## INFORMATIVA RECLAMI

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Cassa di Risparmio di Bolzano, il Cliente può presentare **reclamo** alla stessa, rivolgendosi all'Ufficio Reclami, seguendo le seguenti modalità:

- mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale di riferimento;
- compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito internet della Banca;
- inoltrando il reclamo a mezzo:
  - posta ordinaria o raccomandata A/R, all'indirizzo **Cassa di Risparmio di Bolzano SpA - Ufficio Reclami, via Cassa di Risparmio, 12 – 39100 Bolzano**
  - posta elettronica, all'indirizzo **beschwerde\_reclami@sparkasse.it**
  - posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo **servizio.legale@pec.sparkasse.it**

La Banca si impegna ad osservare le seguenti modalità e tempistiche di risposta:

- per reclami attinenti i **servizi bancari e finanziari** (mutui, leasing ...) inviati per posta ordinaria, posta elettronica o modalità che non includono un attestato di ricezione: la Banca inoltra al Cliente la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo per posta ordinaria, posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC). Invia la risposta al reclamo entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso di reclami inviati tramite posta elettronica certificata "PEC" o raccomandata con ricevuta di ritorno, la Banca non invia la conferma di avvenuta ricezione del reclamo. Entro 60 giorni dal ricevimento, la Banca invia la risposta al reclamo per posta elettronica certificata o con raccomandata con ricevuta di ritorno;
- per reclami attinenti i **servizi e attività di investimento**, la Banca invia la risposta al reclamo per posta elettronica certificata o con raccomandata con ricevuta di ritorno entro 60 giorni dal ricevimento;
- per i reclami relativi all'**intermediazione assicurativa**, la Banca invia la risposta al reclamo per posta elettronica certificata o con raccomandata con ricevuta di ritorno entro 45 giorni dal ricevimento.

Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, lo stesso invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque essere superiore a 35 giorni lavorativi. 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 il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

### **Reclami su prodotti e servizi bancari e finanziari**

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)., chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il Cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via

delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)., ovvero ad altro Organo munito di autorizzazione ministeriale per la risoluzione alternativa delle controversie,

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

- Se il cliente intende rivolgersi al giudice, - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati - dovrà preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario, ovvero ad altro Organo munito di autorizzazione ministeriale per la risoluzione alternativa delle controversie,

In ogni caso il cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

### **Reclami su servizi e attività di investimento**

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

L'Arbitro è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito da CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione.

Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore al dettaglio quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (9.1.2017), entro un anno da tale data.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.

In ogni caso il cliente ha diritto di presentare esposti alla Consob.

#### **Controversie inerenti l'intermediazione assicurativa**

Il cliente rimasto insoddisfatto dell'esito del Reclamo presentato alla Banca, o che non abbia ricevuto risposta entro 45 giorni può presentare reclamo all'IVASS (Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni) per il comportamento dell'intermediario assicurativo. Per ulteriori informazioni riguardo al Reclamo IVASS si può consultare il sito [www.ivass.it/consumatori/reclami](http://www.ivass.it/consumatori/reclami).

#### **Controversie inerenti i fondi Pensione e di Previdenza Complementare**

Il reclamante rimasto insoddisfatto dell'esito del Reclamo o che non abbia ricevuto riscontro entro 45 giorni può presentare esposto alla COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione). Per ulteriori informazioni riguardo al Reclamo COVIP si può consultare il sito [www.covip.it/per-il-cittadino/reclami-esposti/guida-trasmissione-esposti-covip](http://www.covip.it/per-il-cittadino/reclami-esposti/guida-trasmissione-esposti-covip).