

ISTRUZIONI PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Presso la *Banca di Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura* è operativo l'Ufficio Reclami, dedicato ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla clientela.

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO:

Il Cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione che preferisce per i contatti con la Banca e può presentare reclamo mediante lettera circostanziata (o compilazione di apposito modulo disponibile presso le filiali o sul sito internet della Bcc), consegnata direttamente alla filiale o inoltrata a mezzo posta, fax, e-mail o posta elettronica certificata. Per i reclami presentati direttamente allo sportello, l'addetto che riceve il reclamo rilascia al cliente un attestato di ricezione.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

AMBITO DI APPLICAZIONE:

La presenti istruzioni non si applicano (ai fini della normativa bancaria in tema di trasparenza, cfr. sez. XI delle *Disposizioni Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari-correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti* del 29.07.2009 e s.m.i.), alle doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di carta di credito della Banca, qualora la trattazione si svolga nell'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione delle operazioni o la modalità dell'applicazione delle clausole stesse.

Inoltre, nel caso in cui la doglianza riguardi l'applicazione della normativa PSD sui servizi di pagamento (D.Lgs n. 11/2010), la richiesta di rimborso viene istruita:

- se sono trascorsi non più di 13 mesi (2 mesi per i clienti diversi da consumatori o micro imprese) tra la data di addebito dell'operazione e la data di presentazione della richiesta di rimborso;
- se effettuata entro 8 settimane dall'addebito di un'operazione di pagamento autorizzata, disposta dal beneficiario o per il suo tramite, nei casi in cui è previsto il rimborso.

INDIRIZZI PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO:

indirizzo e-mail: legale@banca8833.bcc.it

indirizzo e-mail PEC: legale@pec.banca8833.bcc.it

indirizzo postale: Banca di Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura
Ufficio Reclami
Via Chieri, n. 31/39
10022 Carmagnola (TO)

TEMPI DI RISPOSTA AL RECLAMO:

Non appena protocollato, il reclamo viene registrato in un apposito registro tenuto dall'Ufficio Reclami il quale, di norma, provvede a riscontrare preliminarmente il reclamante circa l'avvenuta presa in carico della doglianza.

Successivamente, all'esito delle attività istruttorie condotte, l'Ufficio Reclami risponde alla doglianza del cliente con raccomandata a/r o PEC entro i tempi di seguito indicati

OGGETTO DEL RECLAMO	TEMPI
Operazioni e servizi bancari e finanziari	30 gg dalla ricezione del reclamo
Servizi e attività d'investimento	60 gg dalla ricezione del reclamo
Intermediazione assicurativa	45 gg dalla ricezione del reclamo

MODALITA' DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

CONTROVERSIE INERENTI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Dopo aver presentato un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 30 giorni non ha ricevuto risposta dalla Banca, il Cliente può rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- al **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o richiesto alla Banca;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

La **Guida Pratica all'ABF** e il **Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario**, sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca

CONTROVERSIE INERENTI SERVIZI E ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Dopo aver presentato un reclamo in materia di servizi e attività d'investimento, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 60 giorni non ha ricevuto risposta dalla Banca, il Cliente può rivolgersi:

- all' **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza a cui la Banca è tenuta nei 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), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del regolamento UE n. 524/2013. Le informazioni riguardanti l'ACF sono disponibili sul sito www.acf.consob.it;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Le **Istruzioni operative della Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob** e il **Regolamento dell'Ombudsman-Giurì Bancario** sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca

CONTROVERSIE INERENTI L'INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non ha ricevuto risposta dalla Banca, il Cliente può rivolgersi:

- all'**IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni**; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.