

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

La Banca d'Italia definisce quale Reclamo ogni contestazione scritta (es. lettera, fax, e-mail) di un comportamento anche omissivo dell'intermediario a quest'ultimo indirizzata da un Cliente (Disposizioni sulla trasparenza) e qualifica come Cliente "il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento".

La **Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano**, per la tutela della propria clientela, ha adottato una Policy per la gestione dei reclami ed ha stabilito la gestione accentrata dei reclami affidandola all'Ufficio Reclami, istituito presso la Direzione Generale. La responsabilità della gestione dei reclami è in capo al Direttore Generale.

L'**Ufficio Reclami** è responsabile della gestione dei reclami relativi a:

- operazioni e servizi bancari e finanziari (TUB);
- servizi e attività di investimento (TUF);
- comportamenti degli intermediari assicurativi, inclusi quelli dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa (IVASS).

Per presentare un reclamo scritto il Cliente può redigere una lettera circostanziata o compilare l'apposito modulo, disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito internet della Banca, scegliendo di inoltrarlo attraverso il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la Banca e, alternativamente, inoltrarlo mediante:

- **consegna diretta in Filiale** (indirizzi indicati in calce; per i reclami presentati direttamente allo sportello, l'addetto che riceve il reclamo provvede a protocollare il documento e rilascia al cliente un attestato di ricezione)
- **posta ordinaria o raccomandata A.R.:** Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano – *Ufficio Reclami*, via Nazionale per Teramo, 14 – 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
- **fax:** 085.8071535
- **posta elettronica:** reclami.07086@bccadriaticoteramano.it
- **posta elettronica certificata:** 07086.bcc@actaliscertymail.it.

Per ogni reclamo ricevuto, la Banca verifica la corretta legittimazione del reclamante e:

- in caso di esito positivo, invia tempestivamente al Cliente una conferma di avvenuta ricezione, precisando la data di ricezione del reclamo, che sarà espletata una specifica istruttoria e i termini massimi entro cui fornirà il riscontro;
- in caso di esito negativo, invia tempestivamente al Cliente una conferma di avvenuta ricezione, evidenziando nella stessa la carenza di legittimazione e la mancata allegazione del mandato/procura/incarico da parte del Cliente, evidenziando altresì che l'istruttoria al reclamo verrà avviata, al fine di fornire la risposta entro i tempi normativamente previsti, solo dopo aver ricevuto la documentazione attestante i poteri di rappresentanza.

Qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, la Banca comunicherà i prevedibili tempi tecnici che risulteranno a tal fine necessari.

La Banca invierà la risposta al Cliente entro i termini previsti dalla normativa di riferimento

- **a mezzo raccomandata A.R.**, nel caso di reclami pervenuti per posta ordinaria/raccomandata, per posta elettronica o consegnati a mano;
- **a mezzo PEC** per i reclami pervenuti per posta elettronica certificata.

Sia nel caso in cui ritenesse di accogliere il reclamo, sia nel caso in cui ritenesse di non accoglierlo, la Banca risponderà comunque per iscritto:

- se il reclamo è ritenuto fondato, precisando le ragioni della decisione e le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro cui le stesse verranno realizzate (il reclamo si considera chiuso solo dopo il completamento delle attività correttive);
- se il reclamo è ritenuto infondato, illustrando in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme stragiudiziali per la risoluzione delle controversie (il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante);

Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano S.C.

Sede Legale: Corso Elio Adriano 1/3, 64032 Atri (TE)

T +39 085 8798445 - 085.8798446 - F +39 085 879844

Direzione Generale:

Via Nazionale per Teramo 14, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)

T +39 085 8071544 - F +39 085 8071535 - info@bccadriaticoteramano.it

www.bccadriaticoteramano.it - PEC 07086.bcc@actaliscertymail.it

Codice Fiscale e Registro Imprese Teramo 01469670671 - REA TE/126876

Iscrizione Albo Cooperative n. A159780. Cod. ABI 7086.2. Iscritta all'Albo

delle Banche al n. 5507.9 e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo

Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea

Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea.

Partita IVA 15240741007 - Cod. SDI 9GHPHLV. Aderente al Fondo

di Garanzia Depositanti e Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

- per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa: nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione della propria posizione, nonché le necessarie informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento dei prodotti di investimento assicurativi, in quanto di competenza della Consob) o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. Nel caso in cui il Cliente si rivolga all'IVASS, la funzione Reclami sarà tenuta a fornire all'Autorità di Vigilanza, ove richiesto, dati, notizie o documenti entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta stessa. Inoltre, la funzione Reclami dietro richiesta dell'IVASS deve fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Banca, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

Controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): i) Dal 1° ottobre 2022 non potranno essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di presentazione del ricorso, sulla base di quanto previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia. Ciò implica, ad esempio, che un ricorso presentato il 1° settembre 2026 potrà avere ad oggetto solo operazioni o comportamenti successivi al 1° settembre 2020, purché siano decorsi senza esito i termini previsti dalla normativa di riferimento dalla data di trasmissione del reclamo, oppure vi sia stata risposta da parte della Banca. Fino al 30 settembre 2022 trova invece applicazione il limite di competenza temporale attualmente previsto e potranno essere sottoposte all'ABF controversie successive al 1° gennaio 2009; ii) nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; iii) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro www.arbitrobancariofinanziario.it
- al Conciliatore Bancario-Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it dove è disponibile il relativo Regolamento;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile su www.giustizia.it.

Controversie inerenti servizi e attività d'investimento

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione di controversie insorte con la Banca relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013). Per maggiori informazioni si può consultare il 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 su www.giustizia.it.

Controversie inerenti l'intermediazione assicurativa

- Alle COMPAGNIE ASSICURATIVE - per quanto concerne la gestione del rapporto contrattuale, l'effettività della prestazione, la quantificazione ed erogazione delle somme dovute. Per maggiori informazioni si possono consultare i siti delle Compagnie Assicuratrici di prodotto.
- 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 su www.ivass.it. Restano esclusi dalla competenza dell'IVASS, le controversie in materia di distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza di cui al precedente punto 2) in materia di servizi e attività di investimento.
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile su www.giustizia.it.

Per saperne di più consulta:

- Guida Arbitro Bancario Finanziario
- Guida Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario
- Informativa su Regolamento Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Avviso Nuovi termini di risposta a reclami in materia di servizi bancari e finanziari