

## 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 irrivali, 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 Regolamento (UE) 2016/679;
- 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](mailto:legale@banca8833.bcc.it)  
**indirizzo e-mail PEC:** [legale@pec.banca8833.bcc.it](mailto:legale@pec.banca8833.bcc.it)  
**indirizzo postale:** Banca di Credito Cooperativo di Casalgrasso e Sant'Albano Stura  
Ufficio Reclami –c/o U.O Affari legali e societari  
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	60 gg dalla ricezione del reclamo
Servizi e attività d'investimento	60 gg dalla ricezione del reclamo
Intermediazione Assicurativa	45 gg dalla ricezione del reclamo
Servizi di Pagamento	15 gg lavorativi dalla ricezione del reclamo

Per i servizi di pagamento se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella 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 operative.

## MODALITA' DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE:

### **CONTROVERSIE INERENTI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CONTROVERSIE INERENTI I SERVIZI DI PAGAMENTO**

Dopo aver presentato un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, se insoddisfatto dell'esito o se, decorsi i termini previsti, 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](http://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](http://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](http://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, decorsi i termini previsti, 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](http://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](http://www.giustizia.it).

La **Guida informativa all'ACF** è a disposizione del Cliente 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, decorsi i termini previsti, 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](http://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](http://www.giustizia.it).