

Informativa Reclami

Se il Cliente intende presentare un reclamo, dovrà farlo **per iscritto** (mediante lettera circostanziata, anche utilizzando l'apposito modulo disponibile presso le filiali o scaricabile gratuitamente dal sito internet della Banca), facendolo pervenire preferibilmente mediante uno dei seguenti canali:

- spedirlo per posta ordinaria (ad es. a mezzo raccomandata A/R) al seguente indirizzo: Banca della Marca - Ufficio Reclami – via G. Garibaldi, 46 – 31010 ORSAGO (TV);
- inviarlo per posta elettronica alla casella reclami@bancadellamarca.it;
- inviarlo per posta elettronica certificata a reclami@pec.bancadellamarca.it;
- trasmetterlo a mezzo fax al numero 0438/990599;
- consegnarlo alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto.

Per evitare disguidi e consentire una risposta tempestiva, si consiglia ad utilizzare gli indirizzi (mail e postale) di cui sopra. La banca tratterà comunque tutti i reclami, anche se inviati ai propri indirizzi (mail o postali) diversi da quelli consigliati.

L'Ufficio Reclami della Banca provvede ad evadere la richiesta entro i termini previsti dalla normativa di riferimento, ovvero:

- **15 giorni lavorativi** per i reclami aventi ad oggetto i **servizi di pagamento**;
- **60 giorni** per reclami aventi ad oggetto i **servizi bancari e finanziari**;
- **45 giorni** per i reclami relativi all'attività di **intermediazione assicurativa** (ad eccezione dei reclami inerenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del d.lgs. n. 209/2005 – cd “prodotti finanziari-assicurativi” – sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, a cui la Banca è tenuta a rispondere entro il termine di 60 giorni);
- **60 giorni** per i reclami riguardanti la prestazione di **servizi di investimento**.

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini fissati per legge, può:

- esperire la **procedura di mediazione** innanzi all'organismo **Conciliatore Bancario Finanziario** (per maggiori informazioni è possibile consultare il relativo regolamento messo a disposizione presso le filiali e nella sezione “informazioni/reclami” del sito internet della Banca (www.bancadellamarca.it), nonché il sito web del Conciliatore, www.conciliatorebancario.it), oppure presso **uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia**, previo accordo tra le parti e con l'assistenza di un avvocato;

oppure

- ricorrere ad un **sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie** che, a seconda dell'oggetto della controversia, potrà essere l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o l'Arbitro per le controversie Finanziarie (ACF), come di seguito specificato:

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Oggetto della controversia: la controversia deve riguardare un'operazione o un servizio bancario o finanziario (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, altri finanziamenti anche per l'acquisto di beni, carte di credito e bancomat e segnalazioni alla Centrale dei Rischi).

Limiti di importo: sono devolute all'ABF controversie di valore fino a 200.000 euro o senza limiti di importo, se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Ulteriori casi di esclusione: l'ABF non può decidere quando la controversia:

- riguarda servizi e attività di investimento oppure beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- è già all'esame dell'Autorità Giudiziaria;
- è già all'esame di arbitri o conciliatori;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- sia intervenuta la prescrizione generale.

Termini di presentazione del ricorso: decorsi almeno 60 giorni dalla presentazione del reclamo e, al massimo, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo (ferma restando la facoltà di presentare un nuovo reclamo).

Modalità di presentazione del ricorso: posta, fax o PEC, alla Segreteria tecnica territorialmente competente (presso le Filiali dell'Arbitro Bancario Finanziario) o ad una qualunque delle Filiali della Banca d'Italia; oppure a mano, presso una delle Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica territorialmente competente.

Costo del ricorso: 20 euro di contributo spese che, in caso di accoglimento anche solo parziale, sono rimborsati dalla Banca al cliente.

Tempi di risposta: i collegi sono tenuti a pronunciarsi entro 90 giorni dal momento in cui è stato completato il fascicolo (termine prorogabile di altri 90 giorni per materie di particolare complessità).

Per maggiori informazioni: consultare l'apposita guida messa a disposizione presso le filiali e nella sezione "informazioni/reclami" del sito internet della Banca (www.bancadellamarca.it), nonché il sito web dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it.

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Oggetto della controversia: violazione da parte della Banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza relativamente a:

- prestazione di servizi di investimento (negoiazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione di ordini, sottoscrizione e/o collocamento di strumenti finanziari, consulenza in materia di investimenti);
- distribuzione di prodotti finanziari-assicurativi, ovvero polizze Unit-linked e Index-linked (Ramo III) e prodotti finanziari di capitalizzazione (Ramo V), sottoscritti dopo il 1° luglio 2017.

Limiti di importo: controversie che implicano la richiesta alla Banca di somme di denaro fino a 500.000 euro.

Ulteriori casi di esclusione: sono escluse dalla competenza dell'Arbitro controversie inerenti danni che:

- non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza sopra richiamati;
- non hanno natura patrimoniale.

Termini di presentazione del ricorso: decorsi almeno 60 giorni dalla presentazione del reclamo e, al massimo, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (09/01/2017), entro un anno da tale data (altrimenti dovrà presentare prima un nuovo reclamo).

Modalità di presentazione del ricorso: on-line, attraverso il sito web dell'ACF (fino all'8 gennaio 2019, sarà possibile, per chi non si fa assistere da procuratori o associazioni dei consumatori, presentare il ricorso in modalità cartacea, compilando un modulo scaricabile dal sito dell'ACF e inviandolo allo stesso tramite i canali tradizionali, quali, ad esempio, raccomandata A/R, PEC, ecc.).

Costo del ricorso: gratuito.

Tempi di risposta: 90 giorni dalla chiusura del fascicolo.

Per maggiori informazioni: consultare l'apposita guida messa a disposizione presso le filiali e nella sezione "informazioni/reclami" del sito internet della Banca (www.bancadellamarca.it), nonché il sito web dell'ACF www.acf.consob.it.

Solo dopo aver esperito una procedura di mediazione o aver presentato ricorso a un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie, il Cliente, qualora dovesse ritenersi ancora insoddisfatto, potrà rivolgersi al **Giudice ordinario**.

In ogni caso, il Cliente potrà interessare l'**Autorità di Vigilanza** di settore competente a seconda dell'oggetto della controversia, come di seguito specificato:

BANCA D'ITALIA

Il cliente che intende segnalare un **comportamento irregolare o scorretto da parte della Banca** può presentare un **esposto in Banca d'Italia**, compilando l'apposito modulo messo a disposizione dall'Autorità nel proprio sito web e

inviandolo alla stessa a mezzo posta ordinaria, fax, consegna a mani, e-mail da casella di posta elettronica certificata (PEC), e-mail da casella di posta elettronica convenzionale, sottoscritta con firma qualificata o digitale certificata.

Per maggiori informazioni: consultare il sito web www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti.

CONSOB

Il cliente che intende segnalare comportamenti non corretti o non trasparenti della Banca nella prestazione di un **servizio d'investimento** (ad es. collocamento di un'obbligazione, gestione patrimoniale, esecuzione di un ordine di vendita di un titolo, ecc.) può presentare un **esposto alla Consob**, all'attenzione della Divisione Tutela del Consumatore Ufficio *Consumer Protection*, mediante:

- la procedura disponibile sul sito istituzionale al link: <http://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti>
- posta elettronica certificata all'indirizzo: consob@pec.consob.it;
- posta ordinaria all'indirizzo: Via G.B Martini, 3 - 00198 ROMA;
- fax ai numeri: 06 8416703 - 06 8417707.

Per maggiori informazioni: consultare il sito web www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti.

IVASS

Solo dopo aver presentato alla Banca un reclamo attinente l'**attività di intermediazione assicurativa**, il cliente, qualora non sia soddisfatto dell'esito del reclamo stesso o non abbia ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può **rivolgersi all'IVASS** (a eccezione dei reclami concernenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del d.lgs. n. 209/2005 - cd. "prodotti finanziari-assicurativi" – sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza della Consob), Servizio Vigilanza Intermediari, compilando l'apposito modulo messo a disposizione dall'Autorità nel proprio sito web e inviandolo mediante:

- posta elettronica certificata: tutela.consumatore@pec.ivass.it
- fax al numero: 06.42133206
- posta ordinaria all'indirizzo: Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

Per maggiori informazioni: consultare il sito web www.ivass.it/consumatori/reclami.

COVIP

Se la contestazione riguarda la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico di **forme pensionistiche complementari** (ramo VI) il cliente può presentare un **esposto alla COVIP**, via Arcione 71, 00187 – Roma.

Per maggiori informazioni: consultare il sito web www.covip.it/wp-content/uploads/GuidaEspostiAgg_20140808b.pdf.

In ogni caso, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di **mediazione** finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** (per maggiori informazioni è possibile consultare il relativo regolamento messo a disposizione presso le filiali e nella sezione "informazioni/reclami" del sito internet della Banca (www.bancadellamarca.it), nonché il sito web del Conciliatore, www.conciliatorebancario.it) oppure presso **uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia**, previo accordo tra le parti.

Approfondimento reclami in materia di intermediazione assicurativa

E' facoltà del contraente/assicurato, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria (previa procedura di mediazione o ricorso a un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie come sopra indicato), di inoltrare **reclamo** per iscritto all'intermediario o all'impresa preponente.

Il reclamo potrà essere presentato:

- alla Banca, con le modalità sopra indicate, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui l'Intermediario è tenuto nei confronti dei contraenti di polizze assicurative (descritti nell'allegato 7A del Regolamento ISVAP n. 5/2006, affisso in filiale);

- all'Impresa per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti, gestione degli eventuali sinistri), con lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica, ai recapiti indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può rivolgersi, a seconda dell'oggetto del reclamo:

- alle seguenti Autorità di Vigilanza: **IVASS, COVIP, CONSOB** (vedi sopra). In ogni caso andrà allegata la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa;
- ai **sistemi alternativi di risoluzione delle controversie** previsti a livello normativo o convenzionale: **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** (vedi sopra).

In ogni caso, il cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una **procedura di mediazione** finalizzata al tentativo di conciliazione (vedi sopra).