

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA

REGOLAMENTO RECLAMI

Südtiroler Volksbank AG

Schlachthofstraße 55 · I-39100 Bozen
Grüne Nummer 800 585 600
Tel. aus dem Ausland +39 0471 996 315
gsinfo@volksbank.it
segreteria@pec.volksbank.it

www.volksbank.it

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa

Via del Macello, 55 · I-39100 Bolzano
Numero Verde 800 585 600
Tel. dall'estero +39 0471 996 315
gsinfo@volksbank.it
segreteria@pec.volksbank.it

Muttergesellschaft der Bankengruppe Südtiroler Volksbank
Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare dell'Alto Adige
Handelsregister Bozen, Steuer- und MwSt.-Nr.: 00129730214
Registro Imprese Bolzano, codice fiscale e partita IVA: 00129730214
Eingezahltes Gesellschaftskapital: € 201.993.752
Capitale sociale interamente versato: € 201.993.752
ABI 05856 · Albo delle banche, Albo dei Gruppi bancari: 5856
SDI: ZS100U1 · LEI: 52990033C5FUEN4LMC06 · Mitglied / Aderente a:
Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, Fondo Nazionale di Garanzia

Gentile Cliente,

la nostra Banca, in conformità a quanto previsto dalla relativa normativa di riferimento, ha disposto al suo interno una funzione per la trattazione dei reclami e ha aderito ad appositi organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero eventualmente insorgere fra Banca e Cliente.

In un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti alla clientela, la creazione di una funzione preposta alla trattazione dei reclami è finalizzata sia a fornire una risposta sollecita ed esaustiva alle contestazioni sollevate, sia ad accrescere la sensibilità aziendale per il superamento delle criticità eventualmente riscontrate, salvaguardando la qualità delle relazioni con la clientela stessa.

Presentazione del reclamo alla banca

Nel caso Lei debba contestare alla Banca un comportamento anche omissivo della stessa potrà presentare reclamo agli indirizzi sottoindicati con una delle seguenti modalità:

- 1) lettera ordinaria o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, alla:
Banca Popolare dell'Alto Adige Spa
Ufficio Reclami
Via del Macello, 55
39100 Bolzano (BZ)
- 2) posta elettronica ordinaria: ufficio-reclami@volksbank.it
- 3) posta elettronica certificata: reclami@pec.volksbank.it
- 4) fax: 0471 979188
- 5) modulo reclami disponibile in filiale.

Il reclamo deve essere da Lei sottoscritto, ma può essere presentato nel Suo interesse da un'associazione di categoria alla quale Lei aderisca, ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato. In tali casi, e in mancanza di Sua sottoscrizione, al reclamo deve essere allegata idonea documentazione di legittimazione del terzo.

Il reclamo presentato alla Banca e l'iter che ne segue sono completamente gratuiti.

Al ricevimento del reclamo la Banca La informerà, tramite lettera raccomandata o posta elettronica certificata, che lo stesso è stato ricevuto e sottoposto anche all'attenzione della Direzione Generale. Unitamente a tale comunicazione riceverà copia del presente Regolamento.

L'esito del reclamo Le sarà comunicato con lettera raccomandata o con posta elettronica certificata entro i seguenti termini decorrenti dalla data di ricezione del reclamo stesso:

- 60 giorni per i reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se la Banca, per situazioni eccezionali alla stessa non imputabili, non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, Le invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale Lei otterrà una risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi;
- 60 giorni per i reclami relativi ai servizi e alle attività di investimento;
- 45 giorni per i reclami in materia assicurativa.

Sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie

Qualora la risposta fornita dalla Banca non fosse per Lei soddisfacente, o qualora non riceva una risposta entro i termini previsti dalla normativa di riferimento, ha diritto di rivolgersi, in base alle loro specifiche competenze, ad uno dei seguenti organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58. All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro;
- l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, per le controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF e nel Regolamento (UE) n. 2020/1503 e nelle relative disposizioni attuative, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a euro 500.000.
Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di eventuali clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
- il **Conciliatore Bancario Finanziario** che offre varie modalità per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario.

È possibile anche ricorrere agli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa, compreso il preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.

Per le controversie in tema di intermediazione assicurativa, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria o di rivolgersi ai competenti sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il reclamante può rivolgersi anche all'**Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)**, nei limiti e con le modalità indicate nel sito di riferimento www.ivass.it.

I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale – se disponibile, anche indirizzo PEC – eventuale recapito telefonico);
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo già trasmesso all'impresa e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Per i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID23 e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del Testo Unico dell'intermediazione finanziaria, e successive modificazioni e integrazioni, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, o di rivolgersi ai competenti sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il reclamante può

rivolgersi alla **Consob, Divisione Tutela del Consumatore, Ufficio Consumer Protection**, nei limiti e con le modalità indicate nel sito di riferimento www.consob.it. L'esposto, che deve essere presentato in forma scritta, deve indicare il nome e cognome, indirizzo (anche e-mail) e numero di telefono dell'esponente per eventuali richieste di chiarimenti. La Consob valuta, comunque, anche gli esposti pervenuti in forma anonima, se utili a fini di vigilanza. Nell'esposto deve essere riassunto in modo chiaro e conciso l'accaduto, il motivo del reclamo e il soggetto di cui si lamenta l'operato, oltre alle altre eventuali informazioni indicate nel sito di riferimento.

La invitiamo pertanto a richiedere e a prendere visione, presso i nostri sportelli, della modulistica resa disponibile dai singoli organismi (consultabile anche sui loro rispettivi siti internet oltre che sul sito internet della Banca www.volksbank.it). I nostri collaboratori sono a disposizione per ogni eventuale chiarimento a tal riguardo.

Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.

Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.

Ufficio Reclami
Via del Macello, 55
39100 Bolzano

www.volksbank.it
ufficio-reclami@volksbank.it
reclami@pec.volksbank.it
Fax: 0471 979 188

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

www.arbitrobancariofinanziario.it
Grüne Nummer: 800 196 969

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 – 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 – Fax: 02.724.244.72

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 – 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 – Fax: 011.551.85.72

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 – Fax: 051.643.01.45

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 – Fax: 06.4792.94.208

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 – Fax: 081.797.53.55

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 – 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 – Fax: 080.573.15.33

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 – Fax: 091.607.42.65

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Via Giovanni Battista Martini, 3
00198 Roma

www.acf.consob.it
info.acf@consob.it
acf@pec.consob.it
Tel: 06 8477850

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 Roma

www.conciliatorebancario.it
associazione@conciliatorebancario.it
mediazione@conciliatorebancario.it
Tel: 06-674821

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Via del Quirinale, 21
00187 Roma

www.ivass.it
ivass@pec.ivass.it
email@ivass.it
Tel: 06 42 133 1
Fax: 06 42 133 206

Consob – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection

Via G.B. Martini, 3 – 00198 Roma

Via Broletto, 7 – 20121 Milano

www.consob.it
consob@pec.consob.it
Fax: 068416703 – 068417707