



**Banca Popolare
Volksbank**

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA

REGOLAMENTO RECLAMI

Gentile cliente.

Già da tempo la nostra Banca ha istituito al proprio interno un'apposita funzione per la gestione dei reclami e ha aderito, in conformità a quanto previsto dalla relativa normativa di riferimento, ad appositi organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero eventualmente sorgere fra Banca e cliente.

In un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti alla clientela, la creazione di una funzione preposta alla gestione dei reclami è finalizzata sia a fornire una risposta sollecita ed esaustiva alle contestazioni sollevate, sia ad accrescere la sensibilità aziendale per la correzione di criticità eventualmente riscontrate.

Presentazione del reclamo alla banca

Nel caso Lei debba contestare alla Banca un comportamento anche omissivo, un primo contatto si avrà con la propria filiale o con il proprio consulente di riferimento, al fine di pervenire ad una possibile soluzione in via semplificata della lamentela.

Nel caso tale contatto non dovesse dare l'esito sperato, Lei potrà presentare reclamo scritto all'indirizzo sotto indicato, con una delle seguenti modalità:

- 1) lettera ordinaria o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno;
- 2) modulo reclami, disponibile in filiale;
- 3) posta elettronica ordinaria o certificata;
- 4) fax.

Il reclamo deve essere da Lei sottoscritto, ma può essere presentato per Suo conto da un'associazione di categoria alla quale Lei aderisca, ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato, corredato da apposita procura.

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

Al ricevimento del reclamo verrà predisposta dalla Banca una lettera in cui sarà informato che l'istanza presentata è stata sottoposta all'attenzione della Direzione Generale; seguirà una fase di istruttoria per la disamina dell'oggetto del reclamo.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo Le verrà comunicato con raccomandata o con posta elettronica certificata l'esito dello stesso. Per i reclami in tema di intermediazione assicurativa, il termine di risposta è di 45 giorni. Se il reclamo verte su servizi di investimento il termine entro il quale la Banca è tenuta a provvedere sarà invece di 60 giorni.

Sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie

Qualora la risposta fornita dalla nostra Banca non fosse per Lei soddisfacente, sarà possibile adire, in base alle loro specifiche competenze, uno dei seguenti organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:



L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per le controversie aventi ad oggetto le fattispecie relative a servizi e prodotti bancari, riferite ad operazioni o comportamenti non anteriori all'1.1.2009 e per importi reclamati fino ad euro 100.000 (o senza limiti di importo in tutti gli altri casi).

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per le controversie aventi ad oggetto la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e nella gestione collettiva del risparmio, per importi reclamati fino ad euro 500.000 (o senza limiti di importo in tutti gli altri casi).

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 vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario.

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

Per i reclami in tema di intermediazione assicurativa, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria o di rivolgersi ad altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, (tra cui quelli abilitati ai sensi del D.Lgs. 28/2010 sulla conciliazione/mediazione obbligatoria riconosciuti dal Ministero della Giustizia e reperibili sul sito: www.giustizia.it) il reclamante può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale, 21, 00187 – Roma, con le modalità indicate nel sito di riferimento www.ivass.it

I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'intermediario assicurativo e dell'eventuale riscontro fornito dallo stesso;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

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

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa



Banca Popolare
Volksbank

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa

Ufficio Reclami

Via del Macello, 55, 39100-Bolzano

www.bancapopolare.it

ufficio-reclami@bancapopolare.it

compliance@pec.volksbank.it

fax 0471 979 188

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

www.arbitrobancariofinanziario.it

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Via Giovanni Battista Martini, 3, 00198-Roma

www.acf.consob.it

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54, 00186-Roma

www.conciliatorebancario.it

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Via del Quirinale, 21, 00187-Roma

www.ivass.it