

MODALITA' DI TRATTAZIONE ED INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami vanno indirizzati all'Ufficio Reclami della banca (sito in via Stefano Polizzi n. 13, 91011 ALCAMO - TP), utilizzando anche l'apposito modulo presente sul sito, e possono essere presentati direttamente all'Ufficio Reclami ovvero ad una delle filiali della banca, o possono essere spediti tramite posta ordinaria o raccomandata a.r. (all'indirizzo di via Stefano Polizzi n. 13, 91011 ALCAMO - TP), ovvero anche tramite PEC legale@pec.donrizzo.bcc.it, o tramite posta elettronica reclami@donrizzo.bcc.it.

L'Ufficio Reclami della banca comunica l'avvenuta ricezione del reclamo tramite posta ordinaria, raccomandata a.r., email o posta elettronica certificata.

I tempi di risposta al reclamo decorrono:

- se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata, dalla data di ricezione;
- se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria, dalla data del protocollo della posta in arrivo;
- se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse da quelle indicate, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

I tempi massima di risposta dell'Ufficio Reclami non devono essere superiori, rispetto alla data di ricezione del reclamo:

- a 60 giorni quando il reclamo riguarda prodotti e servizi bancari e finanziari
- a 60 giorni quando il reclamo riguarda servizi di investimento
- a 45 giorni quando il reclamo riguarda prodotti assicurativi

Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva¹, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** - Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, che rivestono un valore non superiore a 200.000 euro, con l'esclusione dei servizi di investimento. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

- **Conciliatore Bancario e Finanziario** - Controversie relative alle materie attinenti all'operatività degli intermediari, bancari e finanziari.

Per ulteriori informazioni inerenti al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it o chiedere alla Banca.

- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** - 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

- **IVASS** – Controversie inerenti a prodotti assicurativi. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/F4923/quida_reclami.pdf.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli, se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, attivare una procedura di mediazione presso un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale.

¹ Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (SDD/addebito diretto), il termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso.