

INFORMATIVA SINTETICA SULLE PROCEDURE DI RECLAMO E SULLA COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE¹

Da diversi anni la nostra Banca aderisce **all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela**. Il Regolamento di tale Accordo prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, fermo restando il diritto del cliente di investire della controversia, in qualunque momento, un organismo conciliativo o un collegio arbitrale o l'Autorità Giudiziaria. Quest'ultima dopo aver effettuato un tentativo di mediazione innanzi ad uno degli Organismi iscritti nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, secondo quanto introdotto dal D. Lgs. 28/2010, in vigore dal 20 marzo 2011.

La banca inoltre ha aderito **all'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR Conciliatore BancarioFinanziario** (Organismo di conciliazione bancaria iscritto al n. 3 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'art. 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n.5 nonché Organismo iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia a.s. del D.lgs. 28/2010) con sede in via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma – tel. 06/676481 - e-mail associazione@conciliatorebancario.it, che gestisce l'Ombusman-Giurì Bancario, la conciliazione e l'arbitrato.

UFFICIO RECLAMI DELLA CASSA DI RISPARMIO

La nostra banca già dal 1993 ha istituito un Ufficio Reclami per l'esame di qualsiasi contestazione alla banca di un suo comportamento o omissione presentata in forma scritta dalla clientela, purché chiaramente identificabile, con l'obiettivo di rafforzare il reciproco rapporto di fiducia.

Il cliente potrà rivolgersi al predetto Ufficio, il cui indirizzo è

**Ufficio Reclami della
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SpA
Via Cassa di Risparmio n. 12
39100 Bolzano**

qualora non sia stato possibile risolvere eventuali problemi attraverso le nostre Filiali o il consulente personale, tramite:

- posta ordinaria o raccomandata o consegna personale presso l'unità dove intrattiene i rapporti
- e-mail, compilando un modulo messo a disposizione sul nostro sito internet www.caribz.it, sotto la voce "Contatto".
- Posta certificata all'indirizzo "servizio.legale@pec.sparkasse.it"

L'Ufficio Reclami evaderà la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 60 giorni.

Un reclamo scritto inerente il "FONDO PENSIONI PER IL PERSONALE DELLA CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA", può essere inoltrato dagli iscritti al Fondo all'Ufficio Reclami, secondo le modalità sopra definite e verrà evaso entro il termine di 45 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

¹ Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e i servizi bancari sia i servizi di investimento.

Nel caso in cui l'iscritto al Fondo deleghi un soggetto terzo (es. legale) a presentare il reclamo occorre fornire anche le generalità del terzo e copia della delega conferita affinché il reclamo possa essere trattato.

Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, nella lettera di risposta saranno indicate le iniziative che la banca si impegna ad assumere per sistemare la questione ed i tempi tecnici entro i quali realizzarle.

Nel caso di reclamo ritenuto infondato nella lettera di risposta saranno indicate le motivazioni del rigetto nonché le informazioni circa la possibilità di adire forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

1 Controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari

Dopo aver presentato un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 30 giorni 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, 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 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.

La **Guida Pratica all'ABF**, il **Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario**, sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca

2 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 dopo 60 giorni non ha ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- alla **Camera di Conciliazione ed Arbitrato** presso la Consob, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Le informazioni riguardanti la Camera di Conciliazione ed Arbitrato sono disponibili sul sito www.camera-consob.it
- all'ACF Arbitro Controversie Finanziarie. Per sapere come rivolgersi all'ACF consultare il sito della Consob 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.

Le Istruzioni operative della Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob e il Regolamento dell'ACF Arbitro Controversie Finanziarie sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca

3 Controversie inerenti l'intermediazione assicurativa

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni 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
- 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.
- la Commissione di Vigilanza sui fondi pensione - COVIP (www.covip.it) per esposti inerenti il "Fondo Pensioni per il personale della Cassa di Risparmio S.p.A ", da parte degli iscritti al Fondo.