

## ISTRUZIONI PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMO ALLA BANCA

Presso la Banca di Caraglio Credito Cooperativo è operativo un ufficio dedicato - l'Ufficio Reclami - ad accogliere e gestire i reclami presentati dalla clientela.

### **MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO:**

---

Il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la Banca e può presentare reclamo mediante lettera circostanziata, inoltrata a mezzo posta, fax, e-mail (o posta certificata per la sede) sia alla filiale che alla sede o tramite l'apposito modulo disponibile presso la filiale.

I reclami irrutuali, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

### **RECLAMI ESCLUSI DALLA TRATTAZIONE:**

---

Ai fini della normativa ex Sez. XI Istruzioni di Vigilanza Trasparenza, sono escluse le doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di carta di credito della Banca, qualora la trattazione si svolga nell'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione delle operazioni o la modalità dell'applicazione delle clausole stesse.

Nel caso in cui il reclamo riguardi l'applicazione della normativa PSD sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE), l'esposto viene accettato:

- se sono trascorsi non più di 13 mesi tra la data di addebito/accredito dell'operazione e la data di presentazione del reclamo per qualsiasi operazione di pagamento contestata in quanto non autorizzata o non correttamente eseguita;
- se effettuato entro 8 settimane dall'addebito dei fondi oggetto di un'operazione di pagamento autorizzata disposta dal beneficiario o per il suo tramite, ove non sia stato diversamente previsto in contratto.

### **INDIRIZZI PER LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI:**

---

**indirizzo e-mail:** [reclami@caraglio.bcc.it](mailto:reclami@caraglio.bcc.it)  
**indirizzo e-mail PEC:** [controllorischi@pec.bcccaraglio.it](mailto:controllorischi@pec.bcccaraglio.it)

**indirizzo postale:** Banca di Caraglio del Cuneese e della Riviera dei Fiori  
**Ufficio Reclami**  
Piazza della Cooperazione n.1  
12023 – Caraglio (CN)

### **TEMPI DI RISPOSTA AL RECLAMO:**

---

In base a quanto previsto dalla normativa di riferimento, la Banca è tenuta a rispondere entro e non oltre 30 giorni se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari o finanziari, entro 45 giorni se il

reclamo è relativo all'attività di intermediazione assicurativa ed entro 60 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

La Banca indica espressamente nella risposta:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che intende assumere ed i tempi entro i quali realizzarle;
- se il reclamo è ritenuto non fondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle ragioni alla base della decisione.

#### **INSODDISFAZIONE DEL CLIENTE O RITARDO NELLA RISPOSTA AL RECLAMO:**

Se il cliente non è soddisfatto oppure la Banca non ha fornito risposta entro i termini previsti, il Cliente, prima di ricorrere al Giudice, può:

##### **A. in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:**

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) quando:
  - ✓ la controversia è relativa ad operazioni e/o comportamenti successivi alla data dell'01.01.2009;
  - ✓ non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca;
  - ✓ il ricorso ha ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono;
  - ✓ l'importo non eccede i 100.000,00 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro (senza limiti di importo in tutti gli altri casi).
- singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

##### **B. in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:**

- rivolgersi all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) quando:
  - ✓ non sono pendenti, anche su iniziativa dell'Intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
  - ✓ è stato preventivamente presentato reclamo all'Intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione, senza che l'Intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
  - ✓ non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca;
  - ✓ il ricorso ha ad oggetto controversie insorte 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, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013;
  - ✓ l'importo non eccede i 500.000 €.
- singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Il cliente può ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

**C. in caso di controversie inerenti l'attività di intermediazione assicurativa:**

- rivolgersi all'Ivass Servizio Vigilanza Intermediari, esponendo la lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto, i cui elementi essenziali, sono:
  - ✓ dati anagrafici del reclamante (nome, cognome, indirizzo postale - se disponibile anche indirizzo PEC - eventuale recapito telefonico);
  - ✓ indicazione dell'intermediario di cui si lamenta l'operato;
  - ✓ chiara e sintetica descrizione del motivo di lamentela;
  - ✓ copia del reclamo già trasmesso all'intermediario e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.