

SÜDTIROL  BANK

Come sporgere reclamo alla Banca

Istruzioni per la clientela

SOMMARIO

1. Cosa deve fare un Cliente che non si ritenga soddisfatto del servizio della Banca..... 3
2. Cosa fa la Banca quando riceve un reclamo 3
3. Cosa può fare il Cliente in caso di risposta negativa 4

1. Cosa deve fare un Cliente che non si ritenga soddisfatto del servizio della Banca

La Südtirol Bank AG – Alto Adige Banca Spa (di seguito, anche solo, la “Banca”) è da sempre attenta a ricercare la massima soddisfazione per il proprio Cliente, attraverso la prestazione di un servizio ad elevato standard professionale.

Laddove tuttavia ritenga di non aver goduto di un servizio adeguato alle proprie aspettative o esigenze, il Cliente può in ogni momento contestare comportamenti od omissioni riconducibili direttamente o indirettamente all’attività della Banca, rivolgendosi a quest’ultima oppure al proprio Consulente Finanziario di riferimento e formalizzando il reclamo per iscritto al seguente indirizzo:

Südtirol Bank AG – Alto Adige Banca Spa
Ufficio Reclami, via Esperanto 1 – 39100 Bolzano (BZ)

Il reclamo può essere altresì trasmesso alla Banca avvalendosi del seguente indirizzo di posta elettronica certificata:

reclami@pec.suedtirolbank.eu

La Banca è tenuta a rispondere per iscritto al Cliente entro un termine massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, sia che esso si riferisca a servizi bancari o finanziari che alla prestazione di servizi di investimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi invece un servizio di pagamento, la Banca darà riscontro al reclamante entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

In caso di reclamo bancario/finanziario, laddove non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca oppure la stessa sia stata fornita oltre il termine massimo previsto (60 giorni), il Cliente può adire l’Arbitro Bancario Finanziario (“ABF”), al quale la Banca aderisce, utilizzando la specifica modulistica disponibile sia sul sito istituzionale (www.arbitrobancariofinanziario.it), sia presso le filiali della Banca d’Italia o la sede della Südtirol Bank AG (via Esperanto 1 – 39100 Bolzano).

In caso di reclamo relativo alla prestazione di un servizio di investimento, il Cliente può adire l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (“ACF”), al quale la Banca aderisce. Per maggiori informazioni e per sapere come rivolgersi all’ACF si può consultare il sito internet di riferimento (www.acf.consob.it).

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto del Cliente di presentare esposti direttamente alla Banca d’Italia ovvero di fare ricorso all’Autorità giudiziaria.

2. Cosa fa la Banca quando riceve un reclamo

Ricevuto il reclamo dal Cliente, l’Ufficio Reclami della Banca provvede a registrarne gli estremi, analizzarne i contenuti e le cause, nonché a formalizzare una risposta da inoltrare al Cliente entro i termini previsti, indicati al paragrafo precedente.

Laddove il reclamo risulti fondato, l’Ufficio Reclami ne dà conferma scritta al Cliente, provvedendo a rimuovere l’anomalia che lo ha generato. Qualora il problema segnalato nel reclamo non possa

essere risolto entro i termini previsti ovvero richieda interventi organizzativi e/o tecnologici che ne ritarderanno il superamento, la Banca provvede a darne indicazione nella risposta fornita al Cliente, specificando, per quanto prevedibili, i tempi tecnici necessari.

Nel caso non sussistano elementi tali da portare all'accoglimento del reclamo, l'Ufficio Reclami provvede a darne comunicazione scritta al Cliente, precisando le ragioni del rigetto.

3. Cosa può fare il Cliente in caso di risposta negativa

Qualora la risposta fornita dalla Banca non sia ritenuta soddisfacente, prima di ricorrere eventualmente all'Autorità Giudiziaria, il Cliente può adire, in base alle rispettive specifiche competenze, uno dei seguenti organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- **L'Arbitro Bancario Finanziario**, per controversie aventi ad oggetto le fattispecie relative a servizi e prodotti bancari/finanziari, riferite ad operazioni o comportamenti posteriori al 1° gennaio 2009 e per importi reclamati fino a 100.000 euro (o senza limiti di importo in tutti gli altri casi). Per sapere come rivolgersi all'ABF e per approfondirne l'ambito di competenza il Cliente può alternativamente:
 - a) consultare il sito web di riferimento (www.arbitrobancariofinanziario.it);
 - b) chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia;
 - c) rivolgersi alla Banca o al Consulente Finanziario di riferimento.

- **L'Arbitro per le Controversie Finanziarie**, per 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 a 500.000 euro (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. Per sapere come rivolgersi all'ACF e per approfondirne l'ambito di competenza il Cliente può alternativamente:
 - a) consultare il sito web di riferimento (www.acf.consob.it);
 - b) rivolgersi alla Banca o al Consulente Finanziario di riferimento.

- il **Conciliatore Bancario Finanziario** (www.conciliatorebancario.it) o altri Organismi di Mediazione, generalmente istituiti presso le Camere di Commercio o presso i Consigli dell'Ordine degli Avvocati delle diverse circoscrizioni giudiziarie. Gli Organismi di mediazione e il Conciliatore Bancario Finanziario esperiscono l'attività di mediazione, disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010, offrendo soluzioni conciliative di risoluzione delle vertenze fra il Cliente e la Banca. In particolar modo la mediazione offre la possibilità di risolvere in modo rapido e costruttivo i conflitti e consiste in un'attività posta in essere da un mediatore imparziale che accompagna le parti in conflitto nel processo di soluzione. Presso gli Organismi di mediazione vengono trattate le mediazioni cd. "obbligatorie" e le mediazioni esperite su base volontaria. Ai sensi dell'art. 4 del citato decreto, in relazione alle controversie relative a contratti assicurativi, bancari e finanziari, il tentativo di mediazione costituisce condizione di procedibilità per l'instaurazione di un procedimento giudiziario.