

## Reclami

Gentile Cliente,

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano s.p.A., (di seguito “Banca”) desidera fornirLe alcune informazioni circa le modalità di presentazione e trattazione dei reclami da parte della Banca.

Nel caso in cui sorga una controversia con la Banca, il cliente può presentare un reclamo scritto a mezzo lettera consegnata allo sportello, dietro rilascio di ricevuta o a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata ai seguenti indirizzi:

Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.  
Ufficio Reclami  
via Segantini 5 - 38122 Trento (TN)  
Fax: +39 0461 313119,  
e-mail: [reclami@cassacentrale.it](mailto:reclami@cassacentrale.it)  
pec: [reclami@pec.cassacentrale.it](mailto:reclami@pec.cassacentrale.it)

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest’ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Banca deve rispondere:

- entro 60 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 60 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento;
- entro 45 giorni dal ricevimento, se il reclamo ha per oggetto la condotta della Banca nell’ambito dell’attività di intermediazione di polizze assicurative dalla stessa collocate.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell’art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all’Arbitro e l’ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i

Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);

- ad altro organismo specializzato in materia bancaria e finanziaria iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Banca degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro, se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it);

- al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. 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;

- ad altro organismo specializzato in materia bancaria e finanziaria iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

3) in caso di controversie inerenti a polizze assicurative collocate dalla banca:

- all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it). La decisione dell'IVASS non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.