

## PROCEDURA RECLAMI - RICORSO - CONCILIAZIONE

Se il Cliente intende presentare un reclamo scritto, può indirizzarlo direttamente per posta ordinaria all'Ufficio Reclami della Banca, Corso Monforte 20, 20122 Milano, o inviarlo per posta elettronica alla casella reclami@bancasistema.it, o trasmetterlo a mezzo fax al numero +39 02 72093979.

La Banca risponde nei tempi più solleciti e comunque entro 30 giorni, se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti), o entro 90 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il reclamo sarà fondato, la Banca lo confermerà per iscritto al Cliente. Qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata, o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, la risposta preciserà - per quanto prevedibili - i tempi tecnici che risulteranno perciò necessari.

Nel caso in cui la Banca dovesse invece ritenere di non accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto precisando le ragioni della sua decisione.

In tal caso, o se non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti, o se comunque fosse insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, il Cliente potrà rivolgersi:

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

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**: se il fatto contestato è successivo alla data dell'1.1.2007 e la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, nel limite di € 100.000 (euro centomila,00); senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e conoscere l'ambito di competenza si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria;

oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo:

- 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 chiesto alla Banca;
- ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria;
- o alla Conciliazione Permanente, offerta dalla Banca, per i prodotti previsti nel relativo regolamento.

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

- all'Ombudsman - Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- 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. Il ricorso alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria;
- oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo:

al Conciliatore BancarioFinanziario - 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 BancarioFinanziario può essere consultato sul sito **www.conciliatorebancario.it** o chiesto alla Banca;

ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

In questa stessa sezione sono messi a disposizione della Clientela interessata la **Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario** e i Regolamenti della **Procedura di Conciliazione Permanente**, dell'**Ombudsman-Giurì Bancario**, e del **Conciliatore BancarioFinanziario**; tutti questi documenti potranno anche essere richiesti presso ogni Filiale della Banca.

Sempre in questa sezione saranno inseriti eventuali futuri aggiornamenti regolamentari; ulteriori informazioni sono disponibili

nella sezione "Reclami, Ricorsi e Conciliazione" del Documento sui principali diritti del Cliente, nonché:

- per l'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito **[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)** o presso le Filiali della Banca d'Italia;
- per l'Ombudsman-Giuri Bancario ed il Conciliatore Bancario Finanziario, sul sito **[www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)**;
- per la Procedura di Conciliazione Permanente, offerta da BancaSintesi S.p.A. in collaborazione con tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello nazionale, consultando la **sezione del sito dedicata**;
- l'elenco degli organismi di mediazione é disponibile sul sito **[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)**;
- le informazioni riguardanti la camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob sono disponibili sul sito **[www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it)**.