

Oggetto: Aggiornamento dei termini relativi alla gestione dei reclami

Gentile Cliente,

con la presente La informiamo che lo scorso 12 agosto la Banca d'Italia ha emanato le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, che hanno modificato i tempi massimi di risposta da parte degli Intermediari ai reclami presentati dalla clientela.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dall'Autorità di Vigilanza, a partire **dal 1° ottobre 2020**, il termine per il riscontro da parte della Banca ai reclami ricevuti dalla clientela passerà da 30 a **60 giorni** per le doglianze relative ai servizi bancari e finanziari. Per i servizi di pagamento (a titolo esemplificativo: conti correnti, carte di debito, carte prepagate, servizio Internet Banking, ...) i termini massimi di risposta **non saranno superiori a 15 giornate lavorative** dalla ricezione del reclamo. In relazione a questa particolare tipologia di reclami, precisiamo che, 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.

Rimangono invece invariati i termini per il riscontro ai reclami relativi ai servizi di investimento (60 giorni) e all'attività di distribuzione di Polizze assicurative (45 giorni).

Nel rimanere a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

Flumeri li 1.10.2020

Ufficio Reclami

