

## **POLICY SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PRESSO BIVERBANCA**

La presente "policy", volta ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo da Biverbanca, anche al fine di ottemperare all'art. 17 del Regolamento emanato da Banca d'Italia e Consob ai sensi degli articoli 6, comma 2-bis, e 201, comma 12, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, nonché alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Asti è da sempre attento alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

E' radicata a tutti i livelli organizzativi, infatti, la convinzione che non può esservi un'autentica crescita, effettiva e duratura, se i processi aziendali non pongono il cliente al centro della catena di creazione del valore.

Tale attenzione trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Tenuto conto del numero elevato di operazioni poste in essere giornalmente dalla Banca, è sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del cliente diviene essenziale alla Banca per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

In particolare, il cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte può rivolgersi alla propria filiale di seguimiento segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami della Banca, con le seguenti modalità:

- ✓ posta ordinaria, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Reclami presso Biverbanca S.p.A., Servizio Compliance e Customer Care, via Carso, 15, 13900 - Biella;
- ✓ posta elettronica, all'indirizzo e.mail: [reclami@biverbanca.it](mailto:reclami@biverbanca.it);
- ✓ fax, al numero: 015/3508592;
- ✓ consegna diretta presso la filiale di seguimiento.

Nell'interesse del cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- ✓ dati identificativi del cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);
- ✓ filiale di seguimiento;
- ✓ numero identificativo del rapporto (conto corrente, deposito titoli o altro rapporto);
- ✓ recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
- ✓ una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il

- cliente si ritiene insoddisfatto;
- ✓ eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

E' a disposizione della clientela un numero telefonico dedicato al quale rivolgere eventuali richieste di informazioni (015/3508515). Il servizio è gratuito fatto salvo a carico del cliente il costo della telefonata a tariffazione non maggiorata, secondo le tariffe praticate dal gestore di appartenenza.

La Banca assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta, entro trenta giorni dalla ricezione, in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato.

In particolare, il personale dedito alla gestione dei reclami è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio degli argomenti dibattuti.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- ✓ se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Laddove le soluzioni individuate dalla Banca non soddisfino completamente il cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

Al riguardo, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'efficace e soddisfacente interlocuzione con la Banca volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni e una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la presentazione di un reclamo costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stessi.

La Banca aderisce ai principali sistemi di risoluzione delle controversie attualmente presenti in Italia:

- ABF [Arbitro Bancario Finanziario], istituito presso la Banca d'Italia, che giudica limitatamente alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- Ombudsman, istituito presso l'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario, che giudica limitatamente alle operazioni relative ai servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio;
- Camera di Conciliazione ed Arbitrato, istituita presso la Consob, operante esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio;
- Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dall'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario, competente per le operazioni inerenti sia i servizi bancari che i servizi di investimento;

Per assolvere all'obbligo sancito dall'art. 5 comma 1 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, è possibile rivolgersi, oltre che all'ABF e alla Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob, per i rispettivi ambiti di competenza, anche al Conciliatore BancarioFinanziario ovvero ad organismi diversi da quelli sopra indicati, iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia, purché precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

Nell'ipotesi in cui si intenda proporre ricorso ad uno dei suddetti sistemi, è essenziale che il cliente, anche recandosi per assistenza in una qualsiasi filiale della Banca, identifichi preventivamente l'ambito normativo cui fa riferimento la contestazione poiché il ricorso indirizzato ad un sistema non competente non può essere preso in considerazione.

Al fine di precisare tale aspetto si ribadisce che l'ABF è competente esclusivamente per le materie attinenti alle operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre l'Ombudsman e la Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob operano in relazione ai soli servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dei citati sistemi di risoluzione delle controversie è possibile visitare i rispettivi siti internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

#### ABF

Sito internet: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Recapiti:

Segreteria tecnica del Collegio di Roma  
Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Telefono: 06 47929235; Fax: 06 479294208  
E-mail: [roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5 – 20123 Milano  
Telefono: 02 72424246; Fax: 02 72424472  
E-mail: [milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli  
Telefono: 081 7975350; Fax: 081 7975355  
E-mail: [napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)

#### Ombudsman

Sito internet: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Recapiti:

Ombudsman – Giurì Bancario  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma  
Telefono: 06 674821; Fax: 06 67482251  
E-mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)

#### Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob

Sito internet: [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it)

Recapiti:

Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob  
Via Giovanni Battista Martini, 3 – 00198 Roma  
Telefono: 06 84771; Fax: 06 8416703 – 06 8417707

#### Conciliatore BancarioFinanziario

Sito internet: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Recapiti:

Conciliatore BancarioFinanziario  
Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma  
Telefono: 06 674821; Fax: 06 67482250  
E-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

Sul sito internet della Banca, inoltre, è possibile scaricare in formato pdf la **Guida pratica all'ABF**, il **Regolamento dell'Ombudsman**, il **Regolamento della Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob** e il **Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario**, nei quali sono disciplinati il funzionamento dei rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.

Chi lo desidera, infine, può richiedere eventuali chiarimenti direttamente presso le filiali della Banca, dove peraltro sono messi a disposizione dei clienti, su supporto cartaceo e asportabili gratuitamente, la suddetta Guida all'ABF, il Regolamento dell'Ombudsman, il Regolamento della Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob e il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario.





## DATI GIUDIZIARI.

Articolo 4, comma 1, lettera e, D. Lgs 196/03. Dati giudiziari: i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

## ARTICOLO 7, D. Lgs. 196/03 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D. Lgs. 196/2003; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designati nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, il sottoscritto, preso atto dell'informativa di cui sopra, autorizza Biverbanca S.p.A. al trattamento dei propri dati personali, comuni, sensibili e giudiziari, per le finalità indicate nell'informativa stessa.

Data.....

Firma.....