

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE BANCO BPM SPA

Reclami

Il tema dei reclami ha per il gruppo Banco BPM una rilevanza fondamentale in quanto consente di mantenere alta l'attenzione alle esigenze della Clientela in tutte le fasi del rapporto e in particolare in caso di insoddisfazione e di potenziale conflittualità.

Le filiali del Gruppo Banco BPM e il Servizio Clienti rappresentano la prima linea per la risoluzione dei problemi della Clientela. Qualora tuttavia il Cliente ritenesse di non aver ricevuto risposte adeguate e/o in caso di controversie particolarmente complesse, può presentare specifico reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

1. Mezzo web o posta elettronica: compilando l'apposito [form-web \(accedi qui\)](#) oppure mezzo posta elettronica scrivendo a reclam@bancobpm.it

2. Mezzo lettera: con consegna a mano (a fronte del rilascio di "ricevuta") presso una delle filiali del Gruppo Banco BPM, con invio tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R a:

Banco BPM S.p.A.
Gestione Reclami
Via Polenghi Lombardo, 13
26900 Lodi

3. Mezzo posta elettronica certificata scrivendo a reclami@pec.bancobpmspa.it

La Banca, completato il censimento della pratica nei propri sistemi informatici, invia al cliente una comunicazione con cui lo informa dell'avvenuta ricezione della contestazione e dei tempi massimi di risposta.

La Banca è tenuta a rispondere, entro i seguenti termini:

- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento;

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Risoluzione alternativa delle controversie

CONTROVERSIE INERENTI A OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo può:

- **ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009. A partire dall'1 ottobre 2022 non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla proposizione del ricorso;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di un procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

- **attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

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. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

CONTROVERSIE INERENTI A SERVIZI E PRODOTTI DI INVESTIMENTO:

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo può:

- **ricorrere Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**

- se il cliente è retail;
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- se sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso; se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di un procuratore.

E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale. Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

- **attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

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.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

www.consob.it

www.bancaditalia.it

www.giustizia.it