

**ALLEGATO 2a ALLA
PROCEDURA INTERNA “GESTIONE DEI RECLAMI”**

Dettagli relativi alla trattazione di reclami aventi ad oggetto operazioni di pagamento rientranti nell’ambito di applicazione della nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento “PSD” (Direttiva 2007/64/CE)

Istruttoria di Reclami relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE)

Le prescrizioni che seguono descrivono il trattamento delle comunicazioni della clientela aventi ad oggetto i "reclami" relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE) e alla gestione dei rapporti che la Banca intrattiene al riguardo sia con il "Giuri-Ombudsman Bancario" sia con l'Arbitro Bancario Finanziario.

Tempi stabiliti per l'accettazione dei reclami relativi ai servizi di pagamento

L'Ufficio Reclami verifica se sono stati rispettati i tempi per l'accettazione del reclamo:

- il reclamo viene accettato se sono trascorsi non più di **13 mesi** tra la data di addebito dell'operazione e la data di presentazione del reclamo per qualsiasi operazione di pagamento contestata in quanto effettuata in modo inesatto o non autorizzata;
- il reclamo viene accettato se effettuato entro **8 settimane** dallo storno di fondi oggetto di un'operazione di pagamento autorizzata disposta dal beneficiario o per il suo tramite (es. RID per il pagamento di utenze, pagamento con carta) *a meno che la Banca non abbia stabilito contrattualmente con il cliente che questi non abbia diritto al rimborso qualora, la Banca stessa o il beneficiario, abbia avvertito il pagatore 4 settimane prima dell'addebito.*

Tipologie di contestazione

Le possibili cause possono essere:

- A. Contestazione per mancata e inesatta esecuzione;
- B. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate;
- C. Contestazione informativa;
- D. Contestazione condizioni;
- E. Contestazione operatività.

A Contestazione per mancata o inesatta esecuzione

Le possibili contestazioni possono essere:

- Ritardato accredito/disponibilità;
- Data valuta di addebito antergata;
- Data valuta di accredito postergata;
- Mancato rispetto dell'identificativo unico comunicato dal cliente per eseguire l'operazione di pagamento (es. IBAN, codice MAV, ecc);
- Errato addebito;

- Mancato rispetto dei tempi di esecuzione/trasmissione pattuiti.

A1 Verifica Reclamo per mancata o inesatta esecuzione

L'Ufficio Reclami raccoglie informazioni ed istruisce la pratica di reclamo al fine di dimostrare che l'operazione effettuata è stata eseguita correttamente secondo la forma e la procedura concordata con il cliente.

In merito al rispetto dei tempi di esecuzione previsti dalla PSD, la Banca è responsabile nei confronti del proprio cliente anche per l'operatività delle proprie Banche Tramite/Corrispondenti; in tal caso Banca è sollevata da tutte le responsabilità se l'Ufficio Reclami riesce a provare che l'ordine è stato ricevuto dalla Banca del beneficiario nei tempi richiesti dal proprio cliente.

Sarà necessario, pertanto, produrre un'**adeguata informativa** per descrivere il corretto completamento di tutto il ciclo di lavorazione.

A2 Tempi del rimborso a fronte di un reclamo per mancata o inesatta esecuzione

La Banca deve procedere senza indugio al risarcimento; pertanto l'Ufficio Reclami, per i casi esaminati, è tenuto a:

- **ripristinare il conto del cliente:** salvo casi particolari, oltre alla restituzione dell'importo, ciò si traduce in una restituzione di interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata", o una rettifica delle date operazione/valuta;
- **ulteriore compensazione finanziaria** da riconoscere, eventualmente, al cliente: questa norma vede una sua applicazione all'interno di ogni singolo caso, in conformità con la disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utilizzatore e la Banca.

B Contestazione per operazioni non autorizzate

Le possibili contestazioni possono essere:

- Operazioni disconosciute su Home/Remote Banking;
- Prelievi disconosciuti presso ATM;
- Operazioni disconosciute su Home/Remote Banking, Carte di Credito/Debito in seguito a furto, smarrimento, appropriazione indebita.

B 1 Verifica del reclamo per operazioni non autorizzate

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che l'operazione effettuata è stata eseguita/autorizzata correttamente dal cliente.

Sarà necessario, pertanto, produrre un'**adeguata informativa** per dimostrare l'avvenuta autorizzazione dell'operazione di pagamento.

In particolare sarà necessario verificare se:

- Il cliente ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave o se non ha adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi per l'utilizzo dello strumento di pagamento;
- La banca ha adempiuto agli obblighi di cui all'art. 8 del D.lgs. di recepimento (es. dotare il cliente di strumenti sicuri che non siano accessibili a soggetti diversi, non inviare strumenti di pagamento non richiesti dal cliente, ecc);

In caso di verifica positiva, l'Ufficio Reclami notificherà al cliente il rifiuto del reclamo con le relative motivazioni.

B2 Tempi del rimborso

Qualora la risoluzione preveda un risarcimento a favore del cliente, l'Ufficio Reclami dovrà procedere senza indugio al risarcimento.

L'Ufficio Reclami in caso di operazioni non autorizzate è tenuto a:

- **ripristinare il conto del cliente**: oltre alla restituzione dell'importo, ciò si traduce in una restituzione di interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata", o una rettifica delle date operazione/valuta;
- **ulteriore compensazione finanziaria** da riconoscere, eventualmente, al cliente: questa norma vede una sua applicazione all'interno di ogni singolo caso, in conformità con la disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utilizzatore e la Banca.

L'Ufficio Reclami, in caso di operazioni non autorizzate in seguito a furto, smarrimento, appropriazione indebita, è tenuta a:

- **ripristinare il conto del cliente eccetto 150 €**: oltre alla restituzione dell'importo, ciò si traduce in una restituzione di interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata", o una rettifica delle date operazione/valuta;
- **ulteriore compensazione finanziaria** da riconoscere, eventualmente, al cliente: questa norma vede una sua applicazione all'interno di ogni singolo caso, in conformità con la disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utilizzatore e la Banca.

C Contestazione Informativa

Le possibili contestazioni possono essere:

- Mancata comunicazione di un rifiuto ad eseguire un'operazione;
- Mancata comunicazione del blocco di uno strumento di pagamento;
- Incompletezza delle informazioni minime su fogli informativi;

- Impossibilità a verificare preventivamente le condizioni del contratto quadro;
- Mancata messa a disposizione del riepilogo delle operazioni di pagamento presso lo sportello;
- Mancato invio della contabile in seguito ad un'operazione di pagamento;
- Mancata comunicazione delle modifiche contrattuali.

C1 Verifica del Reclamo per contestazioni informative

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca abbia adempiuto agli obblighi informativi presenti nel D.lgs. di recepimento.

D Contestazione condizioni applicate

Le possibili contestazioni possono essere:

- Applicazione di spese per l'adozione di misure informative;
- Applicazione di spese per misure correttive;
- Applicazione di spese per misure preventive;
- Rifiuto a stornare operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite entro 8 settimane;
- Rifiuto al rimborso di operazione non autorizzate entro 13 mesi dalla data di addebito;
- Rifiuto alla recesso dal contratto quadro in qualsiasi momento;
- Applicazione delle modifiche contrattuali senza che siano trascorsi due mesi dalla comunicazione.
- Applicazione di spese in caso di recesso anticipato.

D1 Verifica del reclamo per condizioni applicate

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca abbia rispettato quanto indicato nel D.lgs. di recepimento.

Nel caso di richieste di rimborso per operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite (es. RID, "RID" su carta, operazioni effettuate tramite carte di pagamento, ecc.), entro 8 settimane, l'Ufficio Reclami dovrà verificare se con il proprio cliente ha previsto il **rimborso "incondizionato"** o quello condizionato. Nel caso sia previsto il rimborso **condizionato**, è necessario dimostrare che una delle seguenti condizioni si sia verificata:

- l'autorizzazione non specifica l'importo esatto dell'operazione in causa e l'importo dell'operazione risulta difforme dal modello di spesa;
- il cliente ha autorizzato l'operazione 4 settimane prima la data della scadenza.

Gestione del Reclamo

L'iter per la gestione di tale reclamo segue quanto è stato stabilito in materia di trasparenza, eccetto nei casi di richieste di rimborso per operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite.

Per questi reclami, infatti, la Banca deve rimborsare il cliente o notificare il rifiuto del rimborso con le relative motivazioni **entro 10 giornate operative**.

E Contestazione operatività

Le possibili contestazioni possono essere:

- Mancata consegna della documentazione richiesta;
- Impossibilità a revocare un ordine di pagamento;
- Mancata autorizzazione;
- Impossibilità a richiedere uno storno di una operazione disposta dal beneficiario o per il suo tramite entro 8 settimane.

E1 Verifica del Reclamo

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca abbia adempiuto agli obblighi informativi presenti nel D.lgs. di recepimento.

Gestione del Reclamo

L'iter per la gestione di tale reclamo segue quanto è stato stabilito in materia di trasparenza.