

## **Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie**

Qualora il Cliente rilevi carenze o sia insoddisfatto dei servizi offerti dalla banca, il “Servizio Clienti”, che risponde al numero verde 800.99.80.60 ovvero alla casella di posta elettronica [servizio.clienti@bancadiasti.it](mailto:servizio.clienti@bancadiasti.it), è a disposizione per richiedere informazioni, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi.

Nel caso in cui sorga una disputa tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari, alla prestazione di servizi di pagamento, a servizi di investimento o alla distribuzione di prodotti assicurativi, il Cliente può presentare un formale reclamo alla Banca inviando (tramite raccomandata A/R, posta ordinaria, fax, per il tramite delle filiali della banca ovvero con e-mail o PEC) una comunicazione scritta al seguente indirizzo:

**Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. – Ufficio Reclami e Controversie**  
**Piazza Libertà, 23 - 14100 ASTI**  
**Fax 0141.393134**  
**E-mail: [reclami@bancadiasti.it](mailto:reclami@bancadiasti.it)**  
**PEC: [reclami@pec.bancadiasti.it](mailto:reclami@pec.bancadiasti.it)**

L’Ufficio Reclami e Controversie, per propria natura e collocazione organizzativa, è indipendente dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi per assicurare l’equo trattamento dei Clienti in relazione ai reclami presentati.

Nella redazione del reclamo è opportuno vengano indicati:

- i dati identificativi del Cliente (cognome, nome, luogo e data di nascita, domicilio);
- la filiale di riferimento, se presente;
- il numero identificativo del rapporto oggetto di reclamo (conto corrente, deposito titoli o altro), se presente;
- una descrizione chiara dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- l’eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Qualora sia presentato tramite un terzo delegato, il reclamo dovrà essere corredata da idonea procura. Il reclamo e l’eventuale procura dovranno essere sottoscritti con firma autenticata o con firma digitale, ovvero con firma autografa (in tale ultimo caso, al reclamo dovrà essere allegata copia di un documento di riconoscimento del cliente in corso di validità).

Al ricevimento del reclamo verrà data conferma dell'avvenuta presa in carico della contestazione, indicando i tempi di evasione.

La normativa di riferimento prevede che la Banca riscontri il reclamo entro:

- 60 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo relativo alle operazioni ed ai servizi bancari e finanziari, ad es. conti correnti, mutui e finanziamenti, servizi online, nonché ai servizi/attività di investimento e alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi;
- 45 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi diversi da quelli di cui al punto precedente;
- 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo relativo ai servizi di pagamento (es. bonifici, addebiti SEPA Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito). Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro tale termine, invia una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

## **1) Controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari o servizi di pagamento di cui alla direttiva PSD2**

Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto del riscontro ricevuto dalla Banca o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, ferma la facoltà di ricorrere alla Autorità giudiziaria, può rivolgersi, entro un anno dalla presentazione del reclamo, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) a condizione che:

- se il fatto contestato non sia anteriore al sesto anno precedente alla data di presentazione del ricorso;
- l'eventuale richiesta di rimborso contenuta nel ricorso non sia superiore ad euro 200.000;
- sui medesimi fatti del ricorso non siano pendenti, anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie sui medesimi fatti ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- non siano esistenti decisioni di merito già assunte dall'ABF ovvero esiti di procedimenti giurisdizionali o arbitrali.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## **2) Controversie inerenti a servizi e attività di investimento**

Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto del riscontro ricevuto dalla Banca o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, ferma la facoltà di ricorrere alla Autorità giudiziaria, potrà rivolgersi, entro un anno dalla presentazione del reclamo, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) qualora:

- le operazioni o comportamenti oggetto di ricorso si collochino entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

- l'eventuale richiesta di rimborso contenuta nel ricorso non sia superiore ad euro 500.000;
- sui medesimi fatti del ricorso non siano pendenti, anche su iniziativa della Banca, a cui il Cliente abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie sui medesimi fatti ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- non siano esistenti decisioni di merito già assunte dall'ACF ovvero esiti di procedimenti giurisdizionali o arbitrali.

La competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) riguarda le controversie insorte con la Banca relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98), purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 58/98.

Per maggiori informazioni sull'ACF, è possibile consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

### **3) Controversie inerenti all'attività di distribuzione assicurativa**

Il Cliente ha la facoltà di inoltrare reclamo scritto, in relazione alla gestione delle polizze o dei sinistri, alla Banca (agli indirizzi sopraindicati) o all'Impresa di Assicurazione preponente (il cui indirizzo è reperibile nel Documento Informativo Precontrattuale), nel sito dell'IVASS (Uffici Reclami delle Imprese) ovvero accedendo al sito Internet dell'Impresa stessa.

Dopo aver presentato un reclamo alla Banca in materia di distribuzione assicurativa, se insoddisfatto dall'esito o se dopo 45 giorni non ha ricevuto risposta, può rivolgersi all'Arbitro Assicurativo (AAS) istituito presso l'IVASS tramite il portale disponibile sul relativo sito internet ([www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org)) dove è altresì possibile verificare i requisiti di ammissibilità del ricorso, le informazioni relative alle modalità di presentazione e ogni altra indicazione utile.

Il Contraente, inoltre, ha la facoltà di avvalersi di altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente indicati nel Documento Informativo Precontrattuale (DIP).

### **4) Controversie sottoposte alla Autorità giudiziaria**

Nel caso in cui il Cliente decida, in alternativa alla proposizione di ricorsi arbitrali, di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, dovrà attivare, anche in assenza di preventivo reclamo, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione - finalizzato al tentativo di trovare un accordo - ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 presso:

- l'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR accedendo al sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è disponibile il relativo Regolamento  
oppure
- altro Organismo di mediazione, specializzato in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

L'eventuale ricorso precedentemente presentato all'ABF, all'ACF o all'AAS assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

#### **5) In caso di richieste/reclami attinenti alla protezione dei dati personali**

Ciascun interessato per esercitare i diritti previsti dal Regolamento 679/2016 potrà rivolgersi ai riferimenti sotto riportati, come indicato anche nell'informativa privacy pubblicata nella sezione "Privacy e sicurezza" del sito [www.bancadiasti.it](http://www.bancadiasti.it)

**Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. - Ufficio Legale**

**Piazza Libertà, 23 - 14100 ASTI**

**E-mail: [privacy@bancadiasti.it](mailto:privacy@bancadiasti.it)**

L'interessato può presentare altresì un reclamo ovvero effettuare una segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personalni oppure in alternativa presentare ricorso all'Autorità Giudiziaria. I contatti del Garante per la Protezione dei Dati Personalni sono consultabili sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).