



Policy sulla trattazione dei reclami della Clientela

(Versione n - 3 approvata dal Consiglio di Amministrazione del 31 marzo 2022)

INDICE

1. PREMESSA	3
2. SCOPO DEL DOCUMENTO	4
3. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI	5
3.1 IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE	5
3.1.1 DEFINIZIONE E MODALITA' DI INOLTRO DI UN RECLAMO	5
3.1.2 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO.....	6
3.2 TRATTAZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMO	6
3.2.1 PRINCIPI GENERALI.....	6
3.2.2 UFFICIO RECLAMI: COLLOCAZIONE ED ORGANIZZAZIONE	7
3.2.3 TRATTAZIONE DEL RECLAMO E INTERAZIONI TRA L'UFFICIO RECLAMI E LE ALTRE STRUTTURE INTERNE.....	8
3.2.4 COMUNICAZIONE ALLA CLIENTELA IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO	9
3.2.5 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL RECLAMO	10
3.3 SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE	10
3.4 REPORTING	14
3.5 CONTROLLI	15
4. PUBBLICAZIONE, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE	16

1. PREMESSA

La Banca Promos Spa (di seguito, la Banca) vanta da sempre una forte conoscenza e sensibilità nei confronti della propria Clientela alle cui esigenze presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzarne la fiducia nella correttezza del proprio operato, al fine di preservare il buon nome della stessa.

Tale attenzione, che trova il suo fondamento nella *Mission* e nel Codice Etico della Banca, trova espressione già in fase di scelta dei prodotti e dei servizi da collocare, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di soddisfare al meglio le sue esigenze e preferenze.

L'impegno quotidiano per fornire alla Clientela un servizio di qualità che non disattenda le aspettative è radicato a tutti i livelli organizzativi. E' 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. Nei suddetti casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla Banca per poter 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.

La Banca per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, ha istituito al suo interno un apposito Ufficio (l'Ufficio Reclami), indipendente dalle Strutture commerciali, che consente di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i conflitti di interesse. Poiché in tutti i livelli organizzativi della Banca è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura è perseguibile solo se i processi aziendali pongono i Clienti al centro della catena di creazione del valore, tutte le Funzioni aziendali/Strutture collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

La Banca adotta e applica procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami pervenuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i Clienti.

A questi fini, la Banca si è dotata della presente politica di trattazione dei reclami.

2. SCOPO DEL DOCUMENTO

La “*Policy sulla trattazione dei reclami della Clientela*” (di seguito, la *Policy*), è opportunamente condivisa ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca, responsabile altresì della sua corretta attuazione, quale segnale del *commitment* aziendale nei riguardi di una effettiva tutela delle ragioni dei Clienti e ha lo scopo di accrescere la sensibilità aziendale ed agevolare la collaborazione di tutte le strutture direttamente e indirettamente coinvolte nella gestione dei reclami.

In particolare, la *Policy* ha la finalità di definire i principi e gli scopi a cui tende il processo di gestione dei reclami della Banca, mirando ad una corretta e tempestiva gestione degli stessi, in ottemperanza alle disposizioni di Vigilanza vigenti¹.

Il documento, volto ad informare la Clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce, dunque, una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo dalla Banca.

La presente *Policy*, portata a conoscenza dei dipendenti e dei collaboratori tramite pubblicazione sulla intranet aziendale, è ispirata all'equo trattamento di ciascun soggetto coinvolto ed è idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con i reclamanti.

Al fine di informare adeguatamente la Clientela sull'argomento, una copia della presente *Policy* è disponibile nella sezione “Reclami” del sito *internet*² della Banca e presso tutte le filiali dell'Istituto.

Un'informativa relativa alle modalità di presentazione e trattazione dei reclami (di cui ai successivi capitoli 3.1, 3.2 e 3.3) è disponibile sul sito internet della Banca, nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

La Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti ed assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, viene valutato se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo.

Pertanto, una buona politica di gestione dei reclami contribuisce a migliorare il rapporto di fiducia con il Cliente, a meglio identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita e, non da ultimo, a ridurre il contenzioso.

¹ Nell'ambito della normativa comunitaria, la principale fonte normativa è rappresentata dagli Orientamenti del Joint Committee delle Autorità Europee di Vigilanza in materia di *gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA)* e per il settore bancario (*ABE*), del 27 maggio 2014.

Con riguardo alle disposizioni emanate in ambito di servizi bancari e finanziari, si fa riferimento principalmente alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia con provvedimento del 18 giugno 2009, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e alla Sezione XI delle disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti, che pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari riservino la massima cura alla funzione di gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, nell'ottica di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti.

Banca d'Italia ha inoltre emanato la delibera n. 124/2016 del 14 marzo 2016, avente ad oggetto l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici reclami, nella quale vengono indicate le buone prassi e le criticità rilevate nell'ambito delle attività di controllo sulla gestione dei reclami.

Con il Provvedimento del 19 marzo 2019, la Banca d'Italia ha disposto le modifiche alle citate disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”.

Con riguardo alle disposizioni emanate in tema di servizi di investimento, si fa riferimento principalmente al Regolamento Intermediari adottato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018. In particolare, l'articolo 90 Parte II del Libro IV del citato regolamento fa espresso rimando alle disposizioni previste dall'articolo 26 del Regolamento (UE) 2017/565 in materia di trattamento dei reclami.

² Si riporta l'indirizzo web del sito di Banca Promos S.p.A. ove è disponibile copia del presente Documento: <http://www.bancapromos.it/it/reclami>

3. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

3.1 IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE

3.1.1 DEFINIZIONE E MODALITA' DI INOLTRO DI UN RECLAMO

Ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”* e *“sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”*, per **reclamo** si intende “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione” e/o esprima insoddisfazione riguardo alla fornitura di un servizio bancario/di investimento.

Non viene considerato reclamo una manifestazione di insoddisfazione orale, né una semplice segnalazione, un suggerimento, un'osservazione critica, una lamentela, una richiesta di informazione/documentazione o di supporto tecnico, in qualsiasi forma manifestata dal cliente.

Il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte **può rivolgersi gratuitamente** alla propria filiale di riferimento segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

La filiale, infatti, costituisce il primo interlocutore del Cliente in virtù della conoscenza reciproca: la collaborazione del Cliente consente alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio e di avviare le opportune azioni correttive sulle aree suscettibili di miglioramento.

Qualora nella sede sopra descritta 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 una delle seguenti modalità:

- ✓ posta ordinaria o raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a **Banca Promos S.p.A. - Ufficio Reclami, Viale A. Gramsci 19, 80122 Napoli**;
- ✓ fax al numero 081 46 20 012;
- ✓ posta elettronica all'indirizzo: ufficio.reclami@bancapromos.it;
- ✓ posta elettronica certificata all'indirizzo: bancapromosspa@legalmail.it, all'attenzione dell'Ufficio Reclami
- ✓ consegna a mano presso la filiale di riferimento, previo rilascio di apposita ricevuta.

Nell'interesse del Cliente, si precisa che **i requisiti minimi che deve contenere il reclamo sono i seguenti**:

- a. dati identificativi del Cliente (in caso di persona fisica: nome e cognome, data e luogo di nascita, domicilio; in caso di persona giuridica: denominazione della medesima, sede, partita iva o codice fiscale);
- b. filiale di riferimento;
- c. recapito telefonico e/o indirizzo di posta elettronica al quale il Cliente desidera essere contattato;
- d. una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca con il relativo numero identificativo (conto corrente, deposito titoli, mutuo, ecc.) e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- e. eventuale quantificazione del pregiudizio economico stimato;
- f. eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- g. firma del Cliente (o firma del legale/rappresentante qualora il reclamo sia presentato da tale soggetto).

L'assenza di uno dei sopracitati requisiti comporterà la necessità per la Banca di richiedere ulteriori elementi utili ad identificare il Cliente e/o la tematica oggetto del reclamo.

I reclami possono pervenire a qualsiasi Struttura/Unità Organizzativa della Banca ovvero all'Ufficio Reclami.

Per i reclami non pervenuti tramite PEC o Raccomandata A/R, sarà fornita alla clientela conferma di avvenuta ricezione del reclamo al fine di consentire al Cliente di avere la certezza che lo stesso sia stato preso in carico dall'ufficio preposto alla trattazione del reclamo.

In sede di conferma di avvenuta ricezione, e in ogni caso su richiesta del Cliente, verranno rese note le modalità di trattazione dei reclami o le indicazioni necessarie per reperire tali informazioni (fornendo il link alla sezione "Reclami" del sito internet della Banca dove la presente Policy è opportunamente pubblicata).

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il **modulo standard** che la Banca mette a disposizione della clientela, riportato in allegato al presente documento, o scaricabile dal sito internet della Banca o messo a disposizione del pubblico in filiale.

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma scritta, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

3.1.2 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è incaricato della tenuta di un apposito registro dei reclami dove annotare gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le eventuali misure adottate per risolvere il problema indicato nel reclamo.

Il "registro reclami" tenuto in formato elettronico deve essere idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo, al fine di espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna (Conciliatore Bancario, ABF, Banca d'Italia, Consob, ecc.).

3.2 TRATTAZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMO

3.2.1 PRINCIPI GENERALI

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

Al riguardo si precisa che l'Ufficio Reclami della Banca tiene in debita considerazione gli orientamenti in materia di gestione dei reclami dell'Autorità Bancaria Europea, le buone prassi definite dalla Banca d'Italia e le decisioni assunte dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dall'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)

La Banca attribuisce la massima importanza all'analisi delle informazioni ricavabili dai reclami, analisi che viene effettuata con un approccio *risk based* al fine di mettere in evidenza l'esistenza di eventuali margini di miglioramento/malfunzionamento nei processi aziendali, nell'operatività delle filiali o delle risorse.

Per quei casi che possono incidere in maniera rilevante in ordine alle strategie di carattere commerciale, è previsto un riporto diretto in favore dell'Alta Direzione per l'adozione di possibili misure correttive.

Ne consegue che l'andamento dei reclami fornisce indicazioni attendibili in merito all'esistenza di profili di insoddisfazione della Clientela ed alla appropriatezza dei prodotti e dei servizi offerti.

I rischi legale e reputazionale sottesi alla gestione dei reclami sono costantemente monitorati e presidiati adottando tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare le controversie con la Clientela.

La Banca pone la massima attenzione alla gestione e alla cura della riservatezza dei dati sensibili dei quali venga in possesso nell'ambito della trattazione dei reclami della clientela.

In generale, i principi che guidano il processo di gestione dei reclami della Banca sono:

- Tracciabilità: il reclamo deve essere sempre registrato;
- Tempestività: la Banca garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa vigente;
- Trasparenza: la Banca rende noti al cliente i suoi diritti, le modalità con cui presentare il reclamo e la rendicontazione sulla attività di gestione dei reclami ordinari, pubblicata annualmente sul sito della stessa;
- Chiarezza: nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dalla Banca;
- Correttezza: nella gestione del reclamo la condotta della Banca è improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente;
- Conoscenza: la Banca assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;
- Gratuità: la Banca garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

3.2.2 UFFICIO RECLAMI: COLLOCAZIONE ED ORGANIZZAZIONE

La gestione dei reclami pervenuti alla Banca è assegnata all'Ufficio Reclami.

La *Mission* dell'Ufficio Reclami è quella di ottemperare a tutti gli adempimenti attinenti alla gestione dei reclami e delle contestazioni della Clientela, garantendone una trattazione finalizzata sia al rispetto del vigente corpo normativo e delle procedure interne, sia al mantenimento della soddisfazione e della fiducia della Clientela nei confronti della Banca, minimizzando, in tal senso, il rischio reputazionale e valorizzando, nel contempo, i contenuti dei reclami per un continuo miglioramento del servizio.

La collocazione organizzativa dell'Ufficio Reclami alle dipendenze dell'Amministratore Delegato garantisce un connotato di indipendenza organizzativa e gerarchica dell'Ufficio nei confronti delle Funzioni Aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, prevenendo in tal senso anche eventuali conflitti di interesse. Tali Funzioni Aziendali, però, possono essere coinvolte nella trattazione dei reclami al fine di contribuire ad una gestione coerente con la complessiva dinamica della relazione con il Cliente e di favorire soluzioni volte a preservare la continuità dei rapporti in essere. Tuttavia, le decisioni finali sui reclami nonché la scelta delle soluzioni da adottare a fronte degli stessi, non possono essere condizionate in maniera determinante dalle strutture commerciali e, quindi, da valutazioni di puro carattere commerciale.

Per la risposta ai reclami, l'Ufficio Reclami può avvalersi anche dell'ausilio di un legale esterno.

In particolare, all'Ufficio Reclami sono state attribuite le seguenti principali funzioni:

- esaminare e gestire i reclami presentati dalla Clientela coordinandosi con le strutture aziendali di volta in volta interessate per i necessari approfondimenti. Verificare, altresì, il rispetto delle disposizioni normative e se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi, considerando le soluzioni adottate in tali casi; curarne l'evasione rispettando le tempistiche previste dalla vigente normativa;
- monitorare periodicamente i reclami pervenuti, al fine di interpretarne la motivazione o rilevare le eventuali anomalie verificatesi durante la fornitura del prodotto o servizio, valutando, altresì, gli eventuali interventi di tipo organizzativo e regolamentare da effettuare per evitare il ripetersi del reclamo stesso;
In tale ambito l'Ufficio Reclami ha, inoltre, il compito di segnalare, all'occorrenza – in relazione alle specifiche tematiche – gli eventuali gap organizzativi riscontrati mediante la gestione e il monitoraggio dei reclami pervenuti, ai fini dell'immediata trasmissione alle Funzioni competenti delle soluzioni organizzative considerate necessarie.
- attuare un costante aggiornamento in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni degli stessi collegi pubblicato su Internet.
- curare la tenuta del registro reclami;
- gestire e registrare gli esposti presentati dalla clientela indirizzati a Banca d'Italia, Consob e alle Prefetture, nonché i ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario e/o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie;
- curare, con riferimento alla materia, i rapporti con le Authority, predisponendo tutti i necessari adempimenti;
- curare la predisposizione della relazione annuale inerente la gestione dei reclami della clientela da presentare agli Organi Aziendali;
- curare la pubblicazione annuale, sul sito Internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati;
- cura l'inoltro dei flussi informativi verso l'ABI.

3.2.3 TRATTAZIONE DEL RECLAMO E INTERAZIONI TRA L'UFFICIO RECLAMI E LE ALTRE STRUTTURE INTERNE

L'Ufficio Reclami, al ricevimento di un reclamo, interessa le strutture che intrattengono il rapporto con il cliente, chiedendo loro contributi per la comprensione della controversia e per la fase di istruttoria del reclamo. A seconda dell'oggetto del reclamo, vengono interessate anche eventuali altre strutture aziendali, che possono fornire il loro contributo nel reperimento della documentazione necessaria per la risoluzione della controversia.

Di fatto, tutte le strutture aziendali possono essere coinvolte nel processo di gestione dei reclami, questo perché tale coinvolgimento permette di assumere decisioni equilibrate e informate, nel rispetto dei termini di riscontro previsti, e può risultare determinante al fine di individuare soluzioni che assicurino il rispetto delle prerogative del Cliente reclamante e, al contempo, facilitino la correzione di eventuali criticità limitandone le conseguenze negative.

Tale coinvolgimento si sostanzia principalmente nella fase di "istruttoria" del reclamo, e consiste nella:

1. raccolta, da parte dell'Ufficio Reclami, della documentazione necessaria alla composizione del reclamo. Nello specifico, l'Ufficio deputato alla gestione dei reclami valutata la necessità di acquisire la documentazione necessaria, provvede alla richiesta della.
La struttura aziendale interessata al reclamo (Filiali e/o Uffici/Funzioni aziendali), al ricevimento della richiesta, provvede tempestivamente, e comunque non oltre i 5 giorni lavorativi, alla produzione e all'invio della documentazione all'Ufficio Reclami. È cura, poi, di quest'ultimo Ufficio recepire la documentazione richiesta e provvedere ad archivarla nel relativo fascicolo.
2. eventuale richiesta "pareri specialistici": qualora fosse ravvisata l'esigenza, l'Ufficio Reclami provvede alla richiesta di un parere specialistico ad Uffici e Filiali che sono tenuti a fornire

la massima collaborazione e ad inoltrare esaustiva risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 7 giorni dalla richiesta (30 giorni per i reclami sui servizi di investimento). Nel caso in cui si necessitasse di un tempo maggiore per l'adempimento dell'incarico, la struttura interna interessata dovrà istruire specifica richiesta motivata di proroga dei termini, che l'Ufficio Reclami potrà accordare per un massimo di ulteriori 3 giorni lavorativi. Nel caso in cui, inoltre, dovesse ritenere eccessivamente complessa la valutazione della controversia, la struttura interessata ne fornirà tempestivamente avviso all'Ufficio Reclami che potrà sottoporre la valutazione anche a professionisti esterni.

3.2.4 COMUNICAZIONE ALLA CLIENTELA IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO

Le risposte al reclamo da parte della Banca sono inviate utilizzando il medesimo strumento di trasmissione del cliente e provvedono ad illustrare quanto segue.

Sia nel caso di accoglimento del reclamo sia in caso di rigetto dello stesso, l'Ufficio Reclami della Banca è tenuto a fornire al Cliente risposta scritta, chiara ed esaustiva, entro i termini previsti dai rispettivi Regulatori:

- **60 giorni** dal ricevimento per i reclami relativi ai servizi bancari e finanziari (es. conti correnti; carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui).
- **60 giorni** dal ricevimento per i reclami relativi ai servizi di investimento (es. acquisto titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine).
- **15 giornate lavorative** dalla ricezione del reclamo per i reclami inerenti i servizi di pagamento³.
- senza giustificato ritardo e comunque entro **1 mese** dal ricevimento per i reclami relativi al trattamento dei propri dati personali. In casi eccezionali, tale termine può essere prorogato a 2 mesi ma dovrà essere comunque inviata all'interessato una comunicazione scritta entro un mese dal ricevimento del reclamo per avvisarlo del ritardo.

In ogni caso, qualora nel corso dell'istruttoria dovessero ravvisarsi aspetti che richiedono tempi di gestione più lunghi, l'Ufficio Reclami avrà particolare attenzione a comunicare al Cliente l'eventuale ritardo rispetto al termine massimo indicato ed un nuovo termine previsto per riscontrare la richiesta.

In particolare, le risposte ai reclami ricevuti, redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile, contengono almeno le seguenti informazioni:

- a. **Se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative correttive che la Banca si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b. **Se il reclamo è ritenuto parzialmente o del tutto infondato**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, in particolare:
 - l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per i servizi bancari e finanziari compresi i servizi di pagamento;

³ Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

- l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per i reclami sui servizi di investimento e la gestione collettiva del risparmio;
- e, più in generale, gli altri sistemi alternativi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Laddove, le soluzioni individuate dalla Banca non soddisfino completamente il Cliente, questi potrà ricorrere 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. Si rimanda a quanto illustrato nel successivo paragrafo 3.3.

3.2.5 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL RECLAMO

Per ciascun reclamo ricevuto, l'Ufficio Reclami predispone un apposito fascicolo con numerazione progressiva contenente tutta la relativa documentazione (reclamo, copia della lettera di risposta, documentazione relativa agli accertamenti espletati e quant'altro ritenuto necessario).

3.3 SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

➤ OBBLIGO DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA

Qualora il cliente resti insoddisfatto della risposta fornita dalla Banca al proprio reclamo o non ha ricevuto alcuna risposta ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, dovrà attivare ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il D.Lgs. n. 28/2010 ha previsto, infatti, l'obbligo in capo al cliente, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità dello stesso, di esperire un tentativo di conciliazione, ricorrendo ad uno dei soggetti di seguito indicati:

- 1) all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari;
- 2) all'**Arbitro per le Controversie finanziarie (ACF)** per le controversie in materia di servizi e attività di investimento;

oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria ad uno dei seguenti organismi:

- 4) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR;
- 5) ad uno degli **altri organismi di mediazione**, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia www.giustizia.it.

La decisione del soggetto presso il quale viene esperito il tentativo di conciliazione non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere successivamente all'autorità giudiziaria ordinaria.

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.

E' doveroso precisare che 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 ad una composizione bonaria dei possibili contrasti: **pertanto, la presentazione di un reclamo costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i menzionati sistemi.**

In particolare, la Banca Promos Spa aderisce ai principali sistemi di risoluzione delle controversie attualmente presenti in Italia, nel seguito illustrati.

➤ **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che possono sorgere tra i clienti e la Banca **in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.**

Rappresenta un'opportunità di tutela più semplice, rapida ed economica rispetto a quella offerta dal giudice ordinario.

L'ABF è un Organismo autonomo e imparziale nei compiti e nelle decisioni sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.

Le sue decisioni non sono vincolanti come quelle di Giustizia, tuttavia, è resa pubblica l'inadempienza degli intermediari che non le accettassero (con conseguente danno reputazionale).

Il Cliente può presentare il ricorso da solo e online.

Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti (ricorrente e intermediario); non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Il Cliente ha la possibilità di rivolgersi all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario senza ricevere riscontro entro il termine previsto dalla normativa (60 giorni in materia di servizi bancari e finanziari, salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi) o se non è soddisfatto del riscontro ricevuto.

Il Cliente può rivolgersi all'ABF entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; se tale termine è trascorso è tenuto a presentare un nuovo reclamo prima di potersi rivolgere all'ABF.

Se la decisione dell'ABF è ritenuta non soddisfacente il cliente, la Banca o entrambi possono rivolgersi al giudice.

L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali, compresi i servizi di pagamento:

- fino a euro 200.000, se il Cliente chiede la corresponsione di una somma di denaro;
- senza limiti di importo, se il Cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

L'ABF non può decidere quando la controversia:

- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009⁴;
- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF;
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;

⁴ La competenza temporale dell'ABF cambierà a partire dal 1° ottobre 2022: da quel momento non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori. Il ricorso è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata attivata dall'intermediario e il Cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'Arbitro è gratuito per i Clienti salvo il versamento di un importo pari ad euro 20 per contributo alle spese di procedura. Se poi il ricorso è accolto anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsare al cliente i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

COME RIVOLGERSI ALL'ABF

Per sapere come rivolgersi all'ABF e conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Per maggiori indicazioni circa le attività svolte dall'ABF e le procedure operative da seguire per l'invio dei ricorsi, il Cliente può altresì consultare la "Guida ABF in parole semplici" e la "Guida all'utilizzo del Portale ABF" disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca, nella sezione dedicata ai Reclami.

➤ ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

L'ACF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo⁵ presso la Consob, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività, e si pone quale strumento efficace e tempestivo di tutela degli interessi degli investitori, idoneo a migliorare la fiducia del pubblico nel sistema finanziario nel suo complesso e teso a scoraggiare la diffusione di pratiche finanziarie scorrette.

L'ACF decide sulle controversie insorte tra un investitore "retail"⁶ ed un intermediario⁷, come individuati dal Regolamento sull'ACF all'art. 2, comma 1, lettere g) e h)) ed aventi ad oggetto la **violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza** che gli intermediari-sono tenuti a rispettare nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio), nonché le controversie relative alla violazione degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative (ossia relativi alle informazioni chiave per i prodotti di investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti i contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a 500.000 euro e riguardanti operazioni o comportamenti posti in essere oltre i dieci anni prima della data di proposizione del ricorso.

⁵ L'ACF è stato istituito dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

⁶ Sono investitori "retail" i risparmiatori – anche imprese, società o altri enti – che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori "qualificati" o "professionali" (ad esempio banche, compagnie di assicurazioni, governi nazionali, imprese di grandi dimensioni) che non possono rivolgersi all'ACF.

⁷ Sono "intermediari" i soggetti attraverso i quali i risparmiatori effettuano i propri investimenti finanziari. Si tratta principalmente di banche, società di intermediazione mobiliare- sim, soggetti che gestiscono fondi comuni di investimento -sgr, sicav, e sicaf). Sono considerati intermediari, ai fini della normativa ACF, anche le società Poste Italiane, i gestori di portali di crowdfunding, le imprese di assicurazione, i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza iscritti nell'apposito albo.

In caso di domande risarcitorie l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra, con l'esclusione dei danni non patrimoniali.

L'ACF assicura imparzialità ed indipendenza di giudizio e consente all'investitore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale.

Le decisioni dell'Arbitro non sono vincolanti, ma l'eventuale mancata esecuzione – anche parziale - delle stesse non è priva di effetti essendo, in questi casi, previsto un articolato sistema di pubblicità "in danno" in grado di rappresentare un apprezzabile deterrente. E' prevista, infatti, la pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'Arbitro per una durata di 5 anni e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per 6 mesi oltre alla pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. In caso di eventuale adempimento tardivo, in caso di accordo tra le parti o di procedimento giurisdizionale che decida in favore dell'intermediario, l'Arbitro rimuove la notizia dell'inadempimento dal proprio sito web e autorizza l'intermediario a fare lo stesso sul proprio sito.

Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

Il ricorso all'ACF può essere proposto solo dall'investitore personalmente oppure tramite un'associazione degli interessi dei consumatori oppure tramite un procuratore. Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

La presentazione del ricorso, con la relativa documentazione, avviene attraverso il sito web dell'arbitro (www.acf.consob.it) utilizzando esclusivamente la modulistica resa disponibile sul medesimo sito e secondo le istruzioni operative pubblicate. Anche il contraddittorio e lo scambio di successiva documentazione devono avvenire esclusivamente attraverso il sistema telematico.

Ai fini della ricevibilità del ricorso arbitrale è necessario che:

- sia stato, con riferimento agli stessi fatti, **già presentato un reclamo all'intermediario**, che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione (il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario e deve avere ad oggetto gli stessi fatti esposti nel preventivo reclamo);
- sugli stessi fatti del ricorso **non siano ancora in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali**;
- riguardo alla controversia non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o arbitrale né una precedente decisione di merito assunta dall'ACF stesso (la decisione, infatti, non può essere oggetto di riesame).

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

L'intermediario, entro trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, trasmette all'arbitro le proprie controdeduzioni. Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, il procedimento può essere sospeso per un periodo massimo di novanta giorni; la sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento.

COME RIVOLGERSI ALL'ACF

Per sapere come rivolgersi all'ACF e conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.acf.consob.it , oppure chiedere alla Banca.

Per maggiori indicazioni, il cliente può altresì consultare la “*Brochure ACF*” e la “*Guida pratica al ricorso - ACF*” disponibile presso tutte le filiali disponibili e sul sito internet della Banca, nella sezione dedicata ai Reclami.

➤ IL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

Il Conciliatore Bancario Finanziario è un’associazione senza fini di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria.

Lo scopo dell’Associazione è quello di fornire ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari un servizio di risoluzione delle controversie rapido, efficace, ed economico, alternativo alla giustizia ordinaria attraverso: 1) la Mediazione; 2) l’Arbitrato.

La **Mediazione**, finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 che ha introdotto l’obbligatorietà del tentativo di mediazione in alcune materie - tra le quali i contratti bancari, finanziari e assicurativi - prima di rivolgersi al giudice ordinario. La mediazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un professionista indipendente e imparziale, il mediatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il mediatore non è un giudice ma l’eventuale accordo raggiunto ha un valore vincolante per le parti e può essere omologato dal Tribunale diventando così titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell’accordo si può richiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di mediazione. Se l’accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l’intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice.

Il Conciliatore Bancario Finanziario è un “Organismo di Mediazione”, iscritto all’apposito elenco dei mediatori tenuto ai sensi di legge dal Ministero della Giustizia, che si avvale di propri mediatori presenti in molte Regioni d’Italia. La Mediazione ha costi contenuti e si conclude in breve tempo, al massimo entro tre mesi. I prezzi sono rapportati al valore della controversia e se durante il primo incontro le parti decidono di porre termine al tentativo di conciliazione, l’Organismo non percepisce le spese di mediazione.

Il procedimento di Mediazione può essere esperito, con l’assistenza di un avvocato, anche presso un altro organismo iscritto nell’apposito elenco di cui sopra.

L’**Arbitrato** è una procedura diretta a concludere una controversia con l’intervento di un esperto, l’arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L’Arbitro non è un Giudice ordinario, ma le parti possono stabilire (sia attraverso la clausola compromissoria inserita nel contratto, sia di comune accordo) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.

Il Conciliatore Bancario Finanziario ha istituito al proprio interno la “Camera Arbitrale” che si avvale di professionisti esperti in materia bancaria, finanziaria e societaria, presenti sul territorio nazionale. L’Arbitrato è disciplinato dallo specifico Regolamento della Camera Arbitrale e le parti (sia nella clausola compromissoria che di comune accordo) possono nominare un Arbitro unico o un Collegio Arbitrale.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito www.conciliatorebancario.it

3.4 REPORTING

Il reporting costituisce la sintesi delle attività svolte in ambito reclami e viene sviluppato, contemperando requisiti di essenzialità e completezza (rispetto dei tempi di lavorazione, stato di lavorazione delle pratiche), in relazione alle esigenze informative degli Organi Aziendali destinatari.

Le rendicontazioni dell’attività svolta dall’Ufficio Reclami si inseriscono nell’ambito del processo di rendicontazione della Funzione *Compliance*.

In questo contesto, il Responsabile dell'Ufficio reclami predispose una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

La Funzione di Compliance assicura un adeguato flusso informativo in favore degli Organi aziendali, relazionando almeno una volta all'anno, anche sulla base della relazione predisposta dall'Ufficio Reclami su:

- i. la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- ii. le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- iii. le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- iv. l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'Ufficio Reclami monitora lo stato di lavorazione delle pratiche e le principali aree tematiche analizzate, dandone adeguato flusso informativo alla Funzione *Compliance*.

L'Ufficio Reclami cura altresì la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, ai sensi delle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in materia di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" (par. 3, Sez. XI).

COMUNICAZIONI ALLA BANCA DI ITALIA

La Banca comunica alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami (Funzione Gestione Reclami), indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

COMUNICAZIONI ALLA CONSOB

La Delibera Consob n. 17297/2010, contenente disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati, impone alla Banca di trasmettere i dati sui reclami ricevuti per iscritto nello stesso periodo temporale di riferimento della relazione della Funzione di controllo di conformità alle norme.

3.5 CONTROLLI

In considerazione della composizione dell'Ufficio Reclami della Banca, le attività di controllo relative al processo di gestione dei reclami si sostanziano, in linea con quanto definito nel "Documento Unico di Coordinamento" adottato dalla Banca ai sensi della Circolare della Banca d'Italia n. 263/06, 15° aggiornamento, successivamente trasfuso nella Circ. 285/11 – 11° aggiornamento, nelle seguenti tipologie di verifiche:

- Controlli sulla conformità (II livello), svolti dalla Funzione *Compliance* che effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, verificando la conformità alle norme dell'operatività aziendale, incluse quelle di autoregolamentazione. Gli esiti di tale verifica sono riportati in un'apposita sezione della relazione periodica sull'attività svolta presentata dalla *Compliance* agli Organi aziendali. La Funzione di Compliance verifica altresì il rispetto dei tempi previsti dalle normative di settore per il riscontro e provvede ad allertare tempestivamente l'Ufficio in presenza di ritardi. Nel caso in cui sia stato necessario effettuare interventi di tipo organizzativo e/o regolamentare è assicurato un adeguato flusso informativo in favore delle strutture

interessate (ad es. singole unità operative, unità preposte alla realizzazione e alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, alta direzione).

- Controlli di terzo livello, svolti dalla Funzione Internal Audit finalizzati ad individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del Sistema dei Controlli Interni, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.

4. PUBBLICAZIONE, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

La presente Policy è soggetta a revisione almeno annuale, e comunque ogni qualvolta si dovessero rendere necessarie modifiche o integrazioni in seguito all'introduzione di nuovi requisiti normativi ovvero in conseguenza di variazioni nell'assetto organizzativo della Banca, ed è pubblicata sul sito internet della Banca.

La presente Policy è portata a conoscenza di tutti gli interessati mediante appositi interventi di comunicazione – anche con l'utilizzo della intranet aziendale al fine di garantire la massima diffusione dei principi ispiratori e delle regole di condotta.

È obiettivo della Banca garantire una corretta conoscenza da parte dei Destinatari dei contenuti della normativa, oltre che degli obblighi derivanti dai medesimi.

MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO ALLA BANCA

Spett.le
Banca Promos S.p.A.
Ufficio Reclami
Viale A. Gramsci, 19
80122 Napoli (NA)

DATI DEL PRESENTATORE DEL RECLAMO

Nome:

Cognome:

Oppure

Ragione sociale:.....

Data e Luogo di nascita/P.IVA
o C.F.

Indirizzo/Sede Legale:

Città:

Tel:

Mail:

CAP:

Provincia:

Titolare del rapporto di conto
corrente o di (specificare) nr. :

Presso la Filiale di:della Banca Promos SpA

Intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue (indicare in maniera dettagliata la richiesta, specificando i motivi per cui si ritiene di avere ragione):

.....
.....
.....

(eventuale) quantificazione del pregiudizio economico stimato.....

Allego inoltre (elenco degli allegati):

.....

.....
Luogo e Data:

Firma (del cliente):

Spazio riservato alla Banca	
Numero protocollo Banca (per i reclami consegnati allo sportello)	Visto per ricevuta Banca (per i reclami consegnati allo sportello)
<p>La Banca Promos Spa fornirà una risposta scritta al reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> entro 15 gg. dalla data di ricezione per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;<input type="checkbox"/> entro 60 gg. dalla data di ricezione per i reclami relativi ai servizi bancari e finanziari;<input type="checkbox"/> entro 60 gg. dalla data di ricezione per i reclami relativi ai servizi di investimento. <p>La gestione del reclamo è gratuita per il cliente. Qualora il cliente non abbia ricevuto risposta al reclamo entro i termini stabiliti o sia rimasto insoddisfatto della risposta, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.</p>	