

Informativa sulla gestione dei reclami

In base alla normativa di Banca d'Italia sulla trasparenza, si definisce "reclamo" qualsiasi atto con il quale un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta un comportamento ovvero un'omissione ascrivibile all'Intermediario.

La gestione dei reclami ricomprende fattispecie che differiscono fra loro, oltre che per contenuti, anche per tempistica di evasione da parte della Banca e Organismo di riferimento cui poter rivolgersi, in seconda istanza, come di seguito specificato.

Il reclamo va inviato al Servizio Contenzioso e Reclami della Banca (indirizzo di corrispondenza Banca Generali – Servizio Contenzioso e Reclami, Piazza Tre Torri 1 – 20145 Milano; indirizzo e-mail: Ufficio.Reclami@bancagenerali.it; indirizzo di posta elettronica certificata ufficioreclami@pec.bancagenerali.it; n. di fax: 02-69462271).

Reclami Bancari

Si tratta dei reclami relativi a qualsiasi disfunzione, lamentela, omissione, manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca afferenti a servizi di natura bancaria e finanziaria (così come identificati dal Titolo VI Cap I del D. Lgs n. 385/93 - TUB), riferibili anche a tematiche di trasparenza, presentati in forma scritta da un soggetto univocamente identificabile.

Il reclamo bancario prevede una tempistica di evasione di **60 giorni**.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 30 giornate operative ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

L'Organismo di vigilanza e controllo di riferimento è Banca d'Italia.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per conoscere l'ambito di competenza e le modalità di presentazione del ricorso si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia o presso le Filiali della nostra Banca.

Reclami Finanziari

Si tratta dei reclami afferenti a qualsiasi disfunzione, lamentela, omissione, manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca relativamente ai servizi ed attività d'investimento e servizi accessori (così come identificati dalla parte I, artt. 1 del D. Lgs. n. 58/1998 - TUF), presentati in forma scritta da un soggetto univocamente identificabile.

L'Organismo di controllo di riferimento è Consob.

La trattazione del reclamo finanziario a cura del Servizio Contenzioso e Reclami avverrà entro:

- **60 giorni**, qualora faccia riferimento a contestazioni per le quali potrebbe essere azionato ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie. Con delibera n.19602 risalente al 4 maggio 2016, la Consob ha decretato l'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), competente per l'esame in seconda istanza delle controversie tra investitori ed Intermediari, relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF. L'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è prevista a decorrere dal 9/01/2017. Per conoscere l'ambito di competenza e le modalità di presentazione del ricorso si può consultare il sito www.acf.consob.it. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie;
- **90 giorni**, nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto questioni non rientranti nella competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Con decorrenza 9/01/2017, l'ACF interviene in sostituzione dell'Ombudsman – Giurì Bancario, organismo precedentemente deputato alla gestione delle controversie finanziarie. Tale Organismo continuerà a decidere delle controversie presentate sino alla data di avvio sopra indicata.

Reclami Assicurativi

Si tratta dei reclami afferenti a qualsiasi disfunzione, lamentela, omissione, manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca afferenti a contratti e servizi assicurativi (rientranti nella competenza dell'IVASS ai sensi dell'art. 4 comma 1 del Regolamento Isvap n. 24/2008), presentati in forma scritta da un soggetto univocamente identificabile. Laddove il reclamo sia relativo ad una condotta dell'impresa assicurativa, l'Intermediario ne curerà la mera trasmissione a detta impresa, dandone contestuale informativa al reclamante.

L'Organismo di controllo di riferimento è l'IVASS.

La trattazione del reclamo relativo all'intermediazione di prodotti assicurativi, così come sopra indicati, qualora lo stesso sia di competenza della Banca, avverrà, a cura del Servizio Contenzioso e Reclami, entro:

- **45 giorni** (Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016).

In caso di insoddisfazione della risposta fornita, il cliente potrà rivolgersi all'IVASS mediante proposizione di reclamo.

Per conoscere l'ambito di competenza e le modalità di presentazione del ricorso si può consultare il sito www.ivass.it

Laddove tuttavia il reclamo sia relativo (i) alla trasparenza informativa del Documento contenente le Informazioni Chiave (KID) e (ii) alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi da parte degli intermediari iscritti alla sezione D del Registro Unico Intermediari (RUI), l'organismo di controllo di riferimento è la Consob. Nell'ipotesi di cui al punto (i), trattandosi di obblighi afferenti all'impresa assicurativa, l'Intermediario ne curerà la mera trasmissione a detta impresa, dandone contestualmente informativa al reclamante. La trattazione dei reclami di cui al punto (ii) avverrà a cura delle funzioni preposte dalla Banca alla gestione dei reclami (Servizio Consulenza Legale Rete, Contenzioso e Reclami). Il cliente non soddisfatto o che non abbia ricevuto risposta (entro 60 giorni) prima di ricorrere al Giudice può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Per ulteriori informazioni relative all'Arbitro Bancario Finanziario e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rinviamo alle specifiche guide pubblicate sul sito della Banca, [Sezione Trasparenza – Guide Pratiche](#)

Si ricorda infine che, onde facilitare la soluzione delle controversie insorte tra il Cliente e gli Intermediari aventi ad oggetto ogni tipologia di reclamo è altresì previsto, dalla normativa vigente, il ricorso a forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*cd Alternative Dispute Resolution*), la cui disciplina è reperibile sul sito www.conciliatorebancario.it. Gli Organismi di risoluzione stragiudiziale abilitati, sono previsti, ai sensi del D. Lgs n. 28/2010 e riconosciuti dal Ministero della Giustizia, così come reperibili sul sito www.giustizia.it.