

## **Documento informativo**

# **Trattazione dei Reclami presso Banca della Nuova Terra**

---

**Data** 10 dicembre 2021

**Edizione** 1

---

## INDICE

1. PREMESSA .....	3
2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI .....	4
3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI PRODOTTI ASSICURATIVI .....	5
4. RECAPITI.....	6

## 1. PREMESSA

Il presente documento, finalizzato ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di trattazione dei reclami, rappresenta una sintesi delle procedure interne adottate dalla Banca della Nuova Terra ai sensi delle “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” emanate dalla Banca d’Italia in data 29 luglio 2009 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

Il documento è disponibile sul sito internet della banca ([www.bntbanca.it](http://www.bntbanca.it)).

La struttura operativa della banca è quotidianamente impegnata nel fornire alla clientela un servizio di qualità e riserva all’esecuzione delle operazioni la massima attenzione al fine di evitare ogni disagio.

Tuttavia, nonostante l’impegno, è possibile il verificarsi di inconvenienti o di errori e ogni dipendenza o ufficio interessato è pregato di prestare la massima collaborazione per la soluzione delle questioni e prevenire il ricorso all’ufficio Reclami.

## 2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI

È istituito l'ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile, individuato nel capo del Servizio Segreteria, Legale e Affari generali.

A tale ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi.

I reclami della clientela – la cui trattazione è gratuita - debbono essere inviati alla banca per iscritto, mediante lettera ordinaria o tramite posta elettronica.

Al ricevimento, l'ufficio Reclami provvede a prendere contatto con il gestore del Cliente al fine di acquisire gli elementi necessari alla risoluzione del reclamo.

L'ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro sessanta giorni dalla data di ricezione della comunicazione, fermo quanto previsto relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento e servizi di pagamento.

In particolare, per quanto riguarda i servizi di pagamento, il termine per la risposta è fissato a quindici giornate operative dalla ricezione del reclamo, salvo situazioni eccezionali in cui la banca, per motivi indipendenti dalla sua volontà, sia impossibilitata a rispondere. In tal caso, la banca dovrà comunque fornire una risposta interlocutoria entro quindici giornate operative e il termine per fornire una risposta definitiva potrà essere esteso entro e non oltre le trentacinque giornate operative.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della banca sono indicati anche i tempi tecnici entro i quali questa si impegna a provvedere alla sua sistemazione.

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta ha la possibilità, menzionata nella risposta medesima, di rivolgersi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti a dirimere le controversie:

- Conciliatore Bancario Finanziario;
- Arbitro Bancario Finanziario (cfr. guida pratica);
- Altro Organismo di risoluzione delle controversie.

### 3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI PRODOTTI ASSICURATIVI

I reclami attinenti all'attività di intermediazione assicurativa (inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori), vengono gestiti dall'ufficio Reclami istituito presso il Servizio Segreteria, Legale e Affari generali.

È facoltà per il contraente di prodotti assicurativi, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'ufficio Reclami (mail [ufficio.reclami@bntbanca.it](mailto:ufficio.reclami@bntbanca.it)) che provvede a evadere tempestivamente le richieste pervenute, comunque entro 45 giorni, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario, si potrà rivolgere all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) o ad altro Organismo di risoluzione delle controversie, allegando la documentazione relativa al reclamo in parola.

#### 4. RECAPITI

È possibile rivolgersi all'Ufficio Reclami istituito presso la Banca

**Banca della Nuova Terra Ufficio Reclami**

Piazza Garibaldi, 16  
23100 SONDRIO (SO)  
ufficio.reclami@bntbanca.it  
legale@cert.bancanuovatterra.it

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso tutte le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere la Guida pratica all'ABF disponibile presso le Filiali della Banca e pubblicata sul sito [www.popso.it](http://www.popso.it)

Conciliatore Bancario Finanziario

Per presentare una domanda di mediazione o per richiedere l'avvio di un arbitrato:

**Conciliatore Bancario Finanziario**

Via delle Botteghe Oscure, 54  
00186 Roma  
[associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)  
Per ulteriori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Per i reclami in materia di intermediazione assicurativa

**IVASS** - Servizio Tutela del Consumatore

Via del Quirinale n. 21

00187 Roma

[ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)

[tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it)

[www.ivass.it](http://www.ivass.it)

06.42133206 (fax)

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l’Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- **Procedimento di mediazione** innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni); il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale; a tale procedura si accede mediante un’istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l’assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.
- **Procedura di negoziazione assistita** ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); a tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l’assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.
- **Procedura di arbitrato**, se prevista dalle Condizioni di assicurazione, secondo le modalità nelle stesse riportate.