

TEMPI DI RISPOSTA RECLAMI

Prodotto / servizio	Dalla data di ricezione	Note
Prodotti e servizi bancari/finanziari	60 gg. di calendario	
Servizi di investimento	60 gg. di calendario	
Servizi di pagamento	15 gg. lavorativi	In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del differimento della risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative. ¹
Servizi assicurativi	45 gg. di calendario	

I tempi decorrono: se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse da quelle indicate nella modulistica/contrattualistica, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati alla Funzione Reclami.

¹ Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (SDD/addebito diretto), il termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso.