

## **MODALITA' DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

Banca del Mezzogiorno - Mediocredito Centrale S.p.A. ("MCC") a seguito della ricezione di un reclamo, provvede a esaminarlo secondo le seguenti modalità.

### **1. Valutazione preliminare:**

in primo luogo, l'Ufficio Reclami registra il reclamo e ne accerta la data di ricezione, al fine di inviare una risposta al Cliente nei termini normativamente previsti.

In seguito, l'Ufficio Reclami valuta la regolarità e la completezza del reclamo. Al fine di ottenere una valutazione positiva, il reclamo per poter essere valutato dovrà quantomeno contenere: a) gli elementi identificativi del ricorrente; b) il motivo del reclamo e l'indicazione del rapporto/operazione cui si riferisce; c) la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del Cliente (la firma del Cliente, anche in apposita delega/procura, è necessaria anche se il reclamo è avanzato dal rappresentante).

Dopo aver svolto una prima valutazione, l'Ufficio Reclami procede ad inviare al Cliente - generalmente tramite il medesimo canale di comunicazione utilizzato dal Cliente stesso - una comunicazione confermando l'avvenuta ricezione del reclamo e illustrando la modalità di trattazione.

### **2. Fase istruttoria:**

successivamente, l'Ufficio Reclami svolge un'analisi approfondita al fine di valutare se il reclamo possa ritenersi fondato o meno.

In caso di esito positivo, l'Ufficio Reclami, anche con l'ausilio delle eventuali Unità Organizzative coinvolte, analizza il contenuto e le possibili cause del reclamo ed acquisisce la documentazione necessaria a fornire un riscontro al Cliente.

In caso di esito negativo, l'Ufficio Reclami interrompe l'analisi del reclamo.

Qualora fosse necessario approfondire aspetti di carattere specifico, l'Ufficio Reclami potrà richiedere pareri non vincolanti, oltre che alle varie Unità Organizzative interne esperte in specifici settori, anche a un Legale esterno.

### **3. Predisposizione e invio della risposta:**

in ogni caso, al termine delle operazioni sopra indicate, l'Ufficio Reclami provvede a riscontrare quanto lamentato dal Cliente, secondo i termini normativamente previsti:

MEDIOCREDITO  
CENTRALE

|  
INVITALIA  
|

- i. 60 giorni, se il reclamo è relativo a operazioni o servizi bancari;
- ii. 15 giorni lavorativi, se il reclamo è relativo a prestazioni dei servizi di pagamento, quali ad es. esecuzione e condizioni dei bonifici, etc. (salvo casi eccezionali per cui non si possa rispondere entro 15 giorni lavorativi, nel qual caso si invierà una risposta interlocutoria spiegando le ragioni del ritardo, e si fornirà il riscontro comunque entro il termine massimo di 35 giorni lavorativi);
- iii. 60 giorni, se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il reclamo è ritenuto fondato, al Cliente saranno illustrate - in modo chiaro ed esaustivo - le iniziative che MCC si impegna ad assumere e i tempi entro cui le stesse saranno realizzate. Se, viceversa, il reclamo è ritenuto infondato, al Cliente saranno illustrate - in modo chiaro ed esaustivo - le motivazioni del rigetto.

In ogni caso, l'Ufficio Reclami indica al Cliente la possibilità di adire l'Arbitro Bancario e Finanziario - (ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, qualora egli non fosse soddisfatto del riscontro ricevuto da MCC.