

## **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il Cliente può presentare un reclamo alla banca con lettera indirizzata a "Cassa Lombarda S.p.A. - Funzione Compliance - Via Manzoni n. 14, 20121 Milano" inviata per posta ordinaria, per posta elettronica all'indirizzo [cassalombarda@cassalombarda.it](mailto:cassalombarda@cassalombarda.it), per posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [segreteria.generale@postacert.cassalombarda.it](mailto:segreteria.generale@postacert.cassalombarda.it) oppure via fax al n. 02/7799365.

Ai medesimi recapiti è possibile inviare un reclamo attinente al comportamento di Cassa Lombarda S.p.A. in qualità di intermediario che promuove e distribuisce le polizze assicurative (inclusi i prodotti assicurativi a contenuto finanziario) emessi da ciascuna Compagnia assicurativa - compresi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori della Banca stessa.

Eventuali reclami indirizzati alla Banca ma aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale delle polizze assicurative (inclusi i prodotti assicurativi a contenuto finanziario) nonché i reclami indirizzati a ciascuna Compagnia ma aventi ad oggetto il comportamento di Cassa Lombarda S.p.A. che distribuisce i predetti prodotti, saranno rispettivamente inoltrati dalla Banca alle Compagnie o viceversa, che provvederanno a rispondere ciascuna per quanto di propria competenza nel rispetto delle tempistiche previste, dandone contestuale notizia al reclamante. In tale caso, i termini di riscontro decorreranno dalla data di ricezione del reclamo presso la Società ritenuta competente ai sensi della normativa vigente.

La Banca provvede a fornire risposta al Cliente entro i seguenti termini:

- 60 giorni nel caso di reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi bancari;
- 60 giorni nel caso di reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento (inclusi reclami relativi all'intermediazione di prodotti di investimento assicurativi);
- 45 giorni nel caso di reclami aventi ad oggetto il comportamento della Banca in qualità di intermediario che promuove e distribuisce le polizze assicurative (diverse dai prodotti di investimento assicurativi);
- 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo per i servizi di pagamento estendibili a 35 giorni lavorativi con preventiva comunicazione interlocutoria al cliente con la quale la Banca indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini rispettivamente previsti e sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- in caso di controversie inerenti a prodotti e servizi bancari e finanziari:
  - all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, consultare la relativa guida riguardante l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie oppure rivolgersi alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
  - al Conciliatore Bancario Finanziario. Il regolamento di conciliazione è consultabile sul sito internet di Cassa Lombarda [www.cassalombarda.it](http://www.cassalombarda.it) e sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Il servizio di

mediazione può essere richiesto, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, – tramite il modulo scaricabile dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario, rivolgendosi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma, oppure inviando una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

- in caso di controversie inerenti a servizi e attività d'investimento (inclusi i prodotti di investimento assicurativi):
  - all'Arbitro per le Controversie Finanziarie ("ACF") istituito presso la Consob, utilizzando la modulistica disponibile sul sito internet [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it). Il ricorso all'ACF è consentito purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del D.Lgs. n. 58/98. Per maggiori informazioni, si può consultare la documentazione disponibile sul sito internet di Cassa Lombarda [www.cassalombarda.it](http://www.cassalombarda.it) oppure rivolgersi alla Banca. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia ed è sempre esercitabile, anche in presenza di eventuali clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale.
- in caso di controversie inerenti alla distribuzione di polizze assicurative a contenuto non finanziario:
  - all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, a mezzo raccomandata a/r o via fax al n. 06.42.133.206 o via PEC all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it);
  - all'Arbitro Assicurativo ("AAS"). Per maggiori informazioni in merito alle funzioni dell'AAS e alle modalità di presentazione del ricorso si può consultare la documentazione disponibile sul sito [www.cassalombarda.it](http://www.cassalombarda.it) Sezione di servizio Trasparenza/Reclami e sul sito dell'AAS [www.arbitroassicurativo.org](http://www.arbitroassicurativo.org).

