



## **INFORMATIVA SINTETICA SULLE PROCEDURE DI RECLAMO E SULLA COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

A seguito dell'ingresso della Millennium Sim SpA all'interno del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano, la stessa aderisce **all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela e dell'Ombudsman-Giurì Bancario**. Il Regolamento di tale Accordo prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, fermo restando il diritto del cliente di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria, un organismo conciliativo o un collegio arbitrale. La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman-Giurì Bancario.

### **UFFICIO RECLAMI DELLA SIM**

La Millennium ha istituito un Ufficio Reclami per l'esame di qualsiasi contestazione alla SIM di un suo comportamento o omissione presentata in forma scritta dalla clientela, purchè chiaramente identificabile, con l'obiettivo di rafforzare il reciproco rapporto di fiducia.

Il cliente potrà rivolgersi al predetto Ufficio, il cui indirizzo è

**Ufficio Reclami della  
MILLENNIUM SIM SpA  
Via San Lorenzo, 12/6 sc. B  
16123 Genova**

tramite posta ordinaria o consegna personale.

Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, l'Ufficio Reclami evaderà la richiesta entro il termine di 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. Per gli altri, l'Ufficio Reclami evaderà la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, nella lettera di risposta saranno indicate le iniziative che la SIM si impegna ad assumere per sistemare la questione ed i tempi tecnici entro i quali realizzarle.

Nel caso di reclamo ritenuto infondato nella lettera di risposta saranno indicate le motivazioni del rigetto nonché le informazioni circa la possibilità di adire forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

### **OMBUDSMAN GIURI' BANCARIO CON SEDE A ROMA**

Qualora il cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami per controversie inerenti i servizi e le attività di investimento (perché non ha avuto risposta nei termini previsti, perché la

risposta non sia stata favorevole per il cliente, in tutto o in parte, ovvero perché all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione nei termini indicati dalla SIM) può presentare un ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario con sede a Roma, organismo collegiale composto da 5 membri, il cui indirizzo è

**OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO**  
**Via delle Botteghe Oscure 54**  
**00186 ROMA**

Il ricorso all'Ombudsman-Giurì bancario va presentato entro un anno dalla presentazione del reclamo mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata per posta ordinaria oppure utilizzando strumenti informatici (indirizzo e-mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)), allegando ogni altra notizia e documento utile.

L'Ombudsman-Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla SIM sia al cliente.

L'invio del reclamo, come anche quello del ricorso all'Ombudsman-Giurì bancario, comporta l'accettazione del Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman-Giurì bancario sono quelle che hanno ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono o siano quantificabili per un valore non superiore a €100.000.

La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento, con sospensione dei termini in caso di richiesta di integrazione della documentazione e comunque per l'intero mese di agosto di ogni anno e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno, ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente.

**ULTERIORI SISTEMI DI SOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN AMBITO BANCARIO E FINANZIARIO**

Sono inoltre previsti ulteriori sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in ambito bancario e finanziario, quali:

- la conciliazione bancaria presso il Conciliatore Bancario Finanziario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) indirizzo e-mail [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it) per tutte le materie attinenti l'operatività degli intermediari. Il campo di applicazione soggettivo riguarda tutta la clientela. La procedura di conciliazione può essere avviata su iniziativa della clientela o dell'intermediario tramite la presentazione di un'istanza al Conciliatore Bancario Finanziario. L'adesione della controparte alla procedura è volontaria.
- la Camera di Conciliazione presso la Consob ([www.consob.it](http://www.consob.it)) per tutte le controversie in materia di servizi di investimento insorte per la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza. Il campo di applicazione soggettivo riguarda gli investitori (esclusi gli investitori professionali e le controparti qualificate), che possono avviare la procedura di conciliazione. L'adesione degli intermediari alla procedura è volontaria.