



# I reclami dei clienti e l'Ufficio Reclami di Solarisbank AG - Filiale Italiana

Solarisbank AG - Succursale Italiana mette a disposizione dei clienti il proprio Ufficio Reclami che ha il compito di ricevere, investigare e risolvere i reclami stessi. Per "reclamo" si intende ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, obietta in forma scritta (a titolo esemplificativo: tramite e-mail o lettera) all'intermediario un suo comportamento o una omissione.

Qualora un cliente intenda dunque manifestare la propria insoddisfazione o contestare l'operato di Solarisbank AG - Succursale Italiana, può presentare in primo luogo un reclamo all'Ufficio Reclami della banca, in forma scritta ed utilizzando uno dei seguenti canali di comunicazione:

- Tramite posta elettronica all'indirizzo [reclami@solarisbank.it](mailto:reclami@solarisbank.it);
- Tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [reclami-solarisbank@legalmail.it](mailto:reclami-solarisbank@legalmail.it);
- Tramite posta ordinaria, indirizzata all'attenzione dell'Ufficio Reclami di Solarisbank AG - Succursale Italiana, Via Pola, 11, 20124 Milano (MI), Italia.

Inoltre, nel presentare un reclamo, il cliente dovrà includere:

- Una descrizione esaustiva del reclamo e del servizio o prodotto al quale il reclamo fa riferimento;
- La data in cui il problema evidenziato nel reclamo si è manifestato;
- Qualsiasi documento utile a supporto del reclamo (a titolo esemplificativo: screenshots, e-mail);
- Esito desiderato del reclamo.

La banca si impegna a rispondere al reclamo entro i seguenti termini:

- **15 giornati lavorativi dal ricevimento**, nel caso di reclami relativi ai **servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE cd. PSD2** (a titolo esemplificativo: bonifici, carte di debito, carte di credito). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. Resta inteso che il termine per la ricezione della risposta definitiva non può in ogni caso superare le 35 giornate lavorative;
- **60 giorni dal ricevimento**, se il reclamo è relativo a **prodotti e servizi bancari e finanziari** (a titolo esemplificativo: conti correnti, conti di deposito).

Qualora la banca ritenga che il reclamo sia fondato, ne darà comunicazione per iscritto al cliente, precisando anche i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla risoluzione del problema segnalato.



Laddove la banca ritenga di non dovere accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto, precisando le ragioni della sua decisione.

In entrambi i casi, verrà sempre indicata al cliente la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria. Il cliente ha altresì il diritto di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario o adire le altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie anche in caso di mancata risposta da parte della banca.

In caso di **controversie inerenti operazioni o servizi bancari o finanziari**, il cliente può:

- ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), entro 12 mesi dalla proposizione del reclamo:
  - nel limite di Euro 200.000, se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
  - se l'operazione o il comportamento contestato non è antecedente al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso (Come indicato nelle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" del 12 agosto 2020, il limite di competenza temporale di sei anni si applicherà a partire dal 1° ottobre 2022. Fino a tale data, potranno continuare a essere sottoposte all'ABF le controversie relative a operazioni o comportamenti non anteriori al 1° gennaio 2009 (ossia al limite di competenza temporale sinora vigente per l'ABF).

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, i clienti possono anche consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere alla banca.

- attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie – ADR). Per sapere come rivolgersi al Conciliatore consultare il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. Tale procedura può essere attivata anche presso altri Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia <https://www.giustizia.it/giustizia/>.

## Documenti

- Informazioni sulle modalità di Trattazione dei Reclami
- Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario:  
[https://www.ing.it/includes/download/id\\_guida\\_arbitro.pdf](https://www.ing.it/includes/download/id_guida_arbitro.pdf)
- Guida Pratica al Conciliatore Bancario Finanziario:  
[https://www.ing.it/includes/download/id\\_conciliatore\\_bancario.pdf](https://www.ing.it/includes/download/id_conciliatore_bancario.pdf)
- Organismi di mediazione inseriti nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia  
<https://www.giustizia.it/giustizia/>
- Informazioni relative ai diritti dei clienti in relazione ai servizi di pagamento, come definite dalla Commissione Europea, sono disponibili al seguente link:  
[https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu_en)