

Informativa sul processo di gestione dei reclami

1. Definizione e modalità di inoltro di un reclamo

Ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”* e delle *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi Bancari e finanziari”*, per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione (di seguito **“Reclamo”**).

Per cliente, si intende il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale (di seguito, il **“Cliente”**).

Non viene considerato reclamo una manifestazione di insoddisfazione verbale, né una semplice segnalazione, un suggerimento, un'osservazione critica, una lamentela, una richiesta di informazione/documentazione o di supporto tecnico, in qualsiasi forma manifestata dal cliente.

Il Cliente che lamenti un disservizio può rivolgersi gratuitamente alla Filiale di Roma o contattando il servizio clienti agli indirizzi sotto specificati.

Qualora presso la Filiale di Roma non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il Cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami della Banca, con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: Aareal Bank AG- sede di Roma – Ufficio Reclami, via Saverio Mercadante n. 12/14 – 00198 Roma;
- posta elettronica all'indirizzo: info.Rome@Aareal-Bank.com;
- posta elettronica certificata all'indirizzo: aarealbankfilialeitalia@legalmail.it
- consegna a mano presso la sede della Filiale di Roma, previo rilascio di apposita ricevuta.

Il Reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- a. dati identificativi del Cliente:
 - per le persone fisiche: nome e cognome, data e luogo di nascita, domicilio;
 - per le persone giuridiche: denominazione o ragione sociale, sede legale, P.IVA/C.F.;
- b. recapito telefonico e/o indirizzo di posta ordinaria, elettronica o certificata, al quale il Cliente desidera essere contattato;
- c. il numero identificativo del rapporto di mutuo;
- d. una descrizione chiara dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- e. quantificazione del pregiudizio economico lamentato;
- f. documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- g. firma del Cliente (o, a seconda dei casi, firma del legale rappresentante).

La mancata indicazione delle informazioni sopra riportate può comportare la necessità per la Filiale di Roma di richiedere ulteriori elementi utili ad identificare il Cliente e/o l'oggetto del Reclamo. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma scritta, purché contengano gli estremi del

ricorrente, i motivi del Reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

I Reclami possono pervenire a qualsiasi struttura o unità organizzativa della Filiale di Roma ovvero all'Ufficio Reclami. Nel caso in cui il Cliente invii il Reclamo a Casa Madre, quest'ultima lo trasmette all'Ufficio Reclami per la relativa gestione.

2. Trattazione del reclamo e risposta al reclamo

La Filiale di Roma si impegna a fornire una risposta al Cliente sia in caso di accoglimento che di rigetto del Reclamo. In particolare, l'Ufficio Reclami, all'esito della procedura di istruzione, fornisce al Cliente una risposta scritta, chiara ed esaustiva con l'indicazione, a seconda dei casi, della misura correttiva che intende assumere o dei motivi del diniego entro:

- 60 giorni dal ricevimento del Reclamo relativo a servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi dalla ricezione del Reclamo relativo a servizi di pagamento. Se in situazioni particolari, non imputabili alla Branch, essa non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà una risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

In particolare, le risposte ai reclami ricevuti contengono le seguenti informazioni:

- se il Reclamo è ritenuto fondato, le misure che la Filiale di Roma si impegna ad adottare ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il Reclamo è ritenuto parzialmente o del tutto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni circa la possibilità di avvalersi dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Laddove le soluzioni individuate dalla Filiale di Roma non soddisfino completamente il Cliente, questi potrà ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'Autorità Giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio:

- ABF - Arbitro Bancario Finanziario, competente in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it), e
- CBF - Conciliatore Bancario Finanziario (www.conciliatorebancario.it), specializzato in materia bancaria finanziaria.

I dati personali saranno trattati in conformità a quanto previsto dall'Informativa relativa al trattamento dei dati personali ex articolo 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 allegata al presente documento.

Informativa relativa al trattamento dei dati personali ex articolo 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

La presente informativa descrive le modalità con cui Aareal Bank AG – Filiale Italia con sede in Via Mercadante 12/14, 00198 Roma ("**Titolare**") tratta i dati personali in relazione alla gestione dei reclami, in conformità al GDPR, alla normativa italiana applicabile e alle Disposizioni di Banca d'Italia del 29/07/2019 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Tipologie di dati trattati

Il Titolare tratta le seguenti categorie di dati personali ("**Dati**") strettamente necessari alla gestione del Reclamo: dati identificativi e di contatto (ad es. nome, cognome, recapiti), dati relativi al rapporto contrattuale e/o al prodotto/servizio interessato, informazioni contenute nel Reclamo e nella relativa documentazione, dati di corrispondenza e log delle comunicazioni. Potrebbero inoltre essere trattati dati provenienti da soggetti terzi coinvolti nei fatti oggetto del Reclamo o da fonti pubbliche e informazioni già presenti nei sistemi del Titolare in quanto pertinenti al Reclamo.

Finalità e basi giuridiche del trattamento

I Dati saranno trattati per le seguenti finalità:

- Istruttoria, gestione e definizione del Reclamo, inclusa l'analisi dei fatti e dei documenti, nonché l'adozione degli eventuali provvedimenti conseguenti in caso di fondatezza. Base giuridica: esecuzione di misure precontrattuali o contrattuali adottate su richiesta dell'interessato, ove il Reclamo riguardi il rapporto con il Titolare (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR); adempimento di obblighi legali cui è soggetto il Titolare, incluse le disposizioni di vigilanza e trasparenza applicabili (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR); legittimo interesse del Titolare a garantire la corretta gestione dei reclami e la tutela dei propri diritti (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR).
- Prevenzione e gestione di contenziosi, accertamento, esercizio o difesa di diritti del Titolare in sede giudiziaria e stragiudiziale. Base giuridica: legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR). Il conferimento dei Dati è necessario per la corretta trattazione del Reclamo; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di istruire e riscontrare il Reclamo.

Modalità del trattamento e sicurezza

Il trattamento avviene con strumenti elettronici, telematici e manuali, secondo logiche strettamente correlate alle finalità indicate e con misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza, l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei Dati, nel rispetto del principio di minimizzazione.

Destinatari o categorie di destinatari dei Dati

I Dati potranno essere comunicati a soggetti che operano per conto del Titolare o che forniscono servizi strumentali alle finalità sopra indicate, tra cui: funzioni e dipendenti del Titolare incaricati della gestione dei reclami; società del gruppo Aareal coinvolte nella gestione del Reclamo; fornitori di servizi IT e di archiviazione; consulenti legali e altri consulenti professionali; organismi di risoluzione stragiudiziale, autorità di vigilanza e autorità pubbliche competenti, nei limiti delle rispettive finalità

istituzionali e degli obblighi di legge. Tali soggetti agiscono, a seconda dei casi, come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR o come autonomi titolari.

Trasferimenti di dati all'estero

Il trattamento avviene principalmente all'interno dello Spazio Economico Europeo. Qualora si rendessero necessari trasferimenti verso Paesi terzi privi di decisione di adeguatezza, questi avverranno nel rispetto degli artt. 44 e ss. GDPR, mediante l'adozione di garanzie adeguate (ad es. clausole contrattuali tipo) e, se del caso, misure supplementari. È possibile ottenere informazioni sulle garanzie applicate contattando il Titolare o il DPO ai recapiti di seguito indicati.

Periodi di conservazione

I Dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione del Reclamo e, in ogni caso, non oltre 10 anni dalla data del Reclamo, fatti salvi ulteriori periodi di conservazione imposti da obblighi di legge o necessari per la tutela in giudizio dei diritti del Titolare.

Decisioni automatizzate e profilazione

Nell'ambito della gestione dei reclami non sono adottate decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati, ivi inclusa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano l'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Diritti dell'interessato

In relazione ai Dati, l'interessato può esercitare, nei casi e nei limiti previsti dal GDPR, i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione al trattamento basato su legittimo interesse, portabilità dei dati, nonché il diritto di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati, inclusa la profilazione, che producano effetti giuridici che lo riguardano o incidano significativamente sulla sua persona. Ove il trattamento si basi sul consenso (qualora richiesto), l'interessato ha diritto di revocarlo in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento svolto prima della revoca.

Le richieste per l'esercizio dei diritti possono essere presentate al Titolare o al DPO presso i recapiti indicati di seguito.

L'interessato ha inoltre il diritto di proporre Reclamo all'Autorità di controllo competente, in particolare quella dello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione. In Italia, l'Autorità è il Garante per la protezione dei dati personali.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) e contatti

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO). È possibile contattare il DPO per questioni relative al trattamento dei dati personali all'indirizzo: Aareal Bank AG, Paulinestrasse 15, 65189 Wiesbaden, oppure via e-mail all'indirizzo datenschutz@aarealbank.com

È possibile contattare il Titolare all'indirizzo PEC aarealbankfilialeitalia@legalmail.it