

**AVVISO**

**NUOVI TERMINI DI RISPOSTA A RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

Gentile Cliente,

il 1° ottobre 2020 entrano in vigore le nuove disposizioni, emanate dalla Banca d'Italia e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con cui sono stati modificati i termini entro cui la Banca deve fornire risposta ai reclami che hanno ad oggetto servizi bancari e finanziari.

Pertanto **per tutti i reclami che saranno ricevuti dalla Banca a decorrere dal 1° ottobre** in materia di servizi bancari e finanziari, **la Banca risponderà entro il termine massimo di 60 giorni** (anziché il previgente termine di 30 giorni).

**Il termine di risposta è ridotto a 15 giorni lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento PSD2** (come, ad esempio, bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito). Con riferimento a tali servizi, se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi, invia una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 giorni lavorativi.

I termini sopra indicati si applicano anche se la contestazione ha ad oggetto fatti od omissioni della Banca verificatisi prima del 1° ottobre 2020.

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto del Cliente che non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o di attivare una procedura di mediazione.

Rende, 13/10/2020

Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento

Credito Cooperativo Mediocrati Società Cooperativa  
Sede Legale e Direzione Generale: Rende (CS) Via Vittorio Alfieri, sn  
Tel.: +39 0984 841811 - Email: [credito.cooperativo@mediocrati.bcc.it](mailto:credito.cooperativo@mediocrati.bcc.it) - Sito web:  
[www.mediocrati.it](http://www.mediocrati.it)  
Pec: [07062.bcc@actaliscertymail.it](mailto:07062.bcc@actaliscertymail.it) - Swift: ICRAITRRT10

Iscrizione Albo Cooperative n. A160927- Iscrizione Albo Imprese Creditizie n. 5419 - Cod. Abi 07062.3  
Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007  
Registro Imprese di Città C.F.02300410780 - CCIAA REA PD n. CS/156519 - Cod. SDI 9GHPHLV  
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG)

Filiali: Acri > Albidona > Amendolara > Bisignano > Cantinella > Castrovillari > Castrovillari 2 > Corigliano > Cosenza > Cosenza 2 > Frascineto > Guardia Piemontese > Lattarico > Lauropoli > Luzzi > Mendicino > Mirto Crosia > Mongrassano > Montalto Uffugo > Montalto Uffugo Centro > Montalto Uffugo Scalo > Paola > Rossano > Rende > Rende2 > Rocca Imperiale > Rose > San Giovanni in F. > San Marco Argentano > Spezzano A. > Terranova > Trebisacce > Villapiana