



CONTATTI E MODALITÀ DI INOLTRO DI UN RECLAMO

RECLAMI

I reclami in materia di **operazioni e servizi bancari e finanziari**, in materia di **attività di intermediazione assicurativa** e in materia di **prestazione dei servizi e attività di investimento** vanno inviati alla **Funzione Reclami** della Banca di Credito Cooperativo di Massafra Soc. Coop., secondo una delle seguenti modalità:

- *brevi manu*: in qualunque Filiale della Banca;
- posta (ordinaria o raccomandata): Banca di Credito Cooperativo di Massafra, via Mazzini, 65/A – 74016 Massafra (TA);
- fax: 099/8806256;
- e-mail: reclami@bccmassafra.it;
- pec: bccmassafra@pec.bccmassafra.it

Sul sito internet della Banca, www.bccmassafra.it, è possibile scaricare il modulo reclami.

I **reclami irrituali**, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, sono considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati alla Funzione Reclami.

La Funzione Reclami della Banca risponde:

- per i reclami in materia di **operazioni e servizi bancari e finanziari**, entro **60 giorni** dal ricevimento;
- per i reclami in materia di **prestazione dei servizi e attività di investimento**, entro **60 giorni** dal ricevimento;
- per i reclami in materia di **servizi di pagamento**, entro **15 giorni** dal ricevimento (in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del differimento della risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative);
- per i reclami in materia di **attività intermediazione assicurativa**, entro **45 giorni** dal ricevimento, ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze ed operazioni di cui ai rami III e V del D. Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1°/07/2007, a cui si applicano **60 giorni**;

Per tutte le tipologie di reclami suddetti, il termine di "**ricevimento**" decorre:

- se il reclamo è inviato via fax o tramite posta elettronica certificata o meno, dalla data di ricezione;
- se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria, dalla data del protocollo della posta in arrivo;
- se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

La Funzione Reclami invia tempestivamente al Cliente una conferma di avvenuta ricezione del reclamo specificando che verrà espletata una specifica istruttoria ed indicando i termini massimi entro cui fornirà il riscontro.

SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Con riferimento alla possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, si precisa ulteriormente che:

- per i reclami in materia di **operazioni e servizi bancari e finanziari**, il Cliente, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito presso la Banca d'Italia¹ o altre forme stragiudiziali per la risoluzione delle controversie;
- per i reclami in materia di **attività di intermediazione assicurativa**, il Cliente, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze ed operazioni di cui ai rami III e V del D. Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1°/07/2007, in quanto di competenza della Consob²) o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale;
- per i reclami in materia di **prestazione dei servizi e attività di investimento**, il Cliente al dettaglio (e solo questo), prima di adire l'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob³.

Per maggiori approfondimenti inerenti i termini e le modalità di ricorso all'IVASS, all'ABF e all'ACF, si rinvia alle apposite informative e guide presenti sul sito internet e sui totem nelle Filiali della Banca.

**Banca di Credito Cooperativo di
MASSAFRA**

¹ Il Cliente può proporre ricorso all'ABF solo se non siano trascorsi più di **12 mesi** dalla presentazione del reclamo in Banca, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

² In particolare, per le polizze ed operazioni di cui ai rami III e V del D. Lgs. n. 209/2005, la Banca fornisce indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) specificando le modalità e tempi per il ricorso. Il cliente può proporre ricorso all'ACF entro **un anno** dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente al 09/01/2017, entro **un anno** da tale data.

³ Il Cliente al dettaglio può proporre ricorso all'ACF entro **un anno** dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente al 09/01/2017, entro **un anno** da tale data.