

AVVISO ALLA CLIENTELA RELATIVO ALLA GESTIONE DEI RECLAMI

Con l'obiettivo di rafforzare il rapporto di fiducia la clientela, la Banca ha una funzione dedicata ad accogliere e valutare i reclami promossi dalla stessa.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta alla Banca un comportamento o un'omissione.

Il cliente che ritiene di non aver trovato adeguata soddisfazione alle proprie esigenze, presso le Filiali o qualsiasi altra unità operativa della Banca, può avanzare formale reclamo.

Modalità di inoltro dei Reclami

Il Cliente che intenda presentare un reclamo nei confronti della Banca, anche in relazione all'attività di intermediazione assicurativa, può rivolgersi al personale della propria Filiale per ottenere chiarimenti a quesiti o problemi che lo interessano.

Se la risposta fornita non lo soddisfa può presentare formale reclamo direttamente alla Banca con le seguenti modalità:

consegna della lettera circostanziale direttamente alla Filiale di riferimento. La Filiale, dove è intrattenuto il rapporto, è tenuta a fornire la necessaria assistenza al cliente nella predisposizione della documentazione da trasmettere all'Ufficio Reclami;

tramite utilizzo del "modulo Reclami" predisposto dalla Bcc di Terra d'Otranto, reperibile presso la Filiale di riferimento o scaricabile dal sito internet della Banca, da consegnare presso la Filiale di riferimento od inviare con le seguenti modalità:

- posta ordinaria, scrivendo all'indirizzo dell'Ufficio Reclami;
- Ufficio Reclami – Via Roma n. 89 – 72020 Erchie (BR);

posta elettronica scrivendo alla casella dell'Ufficio Reclami:

- ufficio.controlli@bccerchie.it;
- posta elettronica certificata alla casella: creditocooperativoerchie@legalmail.it

Riscontro da parte della Banca

La Banca deve rispondere:

- entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- entro 45 giorni ai reclami per intermediazione assicurativa;
- entro 90 giorni ai reclami aventi come oggetto i servizi di investimento.

In tutti i casi, se la Banca dà ragione al Cliente, deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo. La risposta verrà trasmessa al cliente con la stessa modalità con cui è pervenuto il reclamo (consegna presso la Filiale di riferimento, posta raccomandata, posta elettronica ordinaria, PEC).

Ulteriori provvedimenti

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, ha diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia:

a) Controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari

all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- 1) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell' 1.1.2009;
- 2) nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
- 3) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro www.arbitrobancariofinanziario.it

al Conciliatore Bancario-Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR.

Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it dove è disponibile il relativo Regolamento;

ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile su www.giustizia.it

b) Controversie inerenti servizi e attività d'investimento

all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione di controversie insorte con la Banca relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013). Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.acf.consob.it

ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul www.giustizia.it

c) Controversie inerenti l'intermediazione assicurativa

Alle Compagnie Assicuratrici: per quanto concerne la gestione del rapporto contrattuale, l'effettività della prestazione, la quantificazione ed erogazione delle somme dovute. Per maggiori informazioni si possono consultare i siti delle Compagnie Assicuratrici di prodotto.

all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili su www.ivass.it. Restano esclusi dalla competenza dell'IVASS, le controversie in materia di distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza di cui al precedente punto 2) in materia di servizi e attività di investimento.

ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice, se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere a uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda,



rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi a un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

Credito Cooperativo
Cassa Rurale ed Artigiana di Erchie
Società Cooperativa