

Reclami e sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie

La BCC Marina di Ginosa pone al centro della propria attività la relazione con il Cliente, prestando attenzione alle Sue esigenze ed operando con la massima cura per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato un reclamo, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi.

Per eventuali contestazioni in merito ad un comportamento o un'omissione riferibile a prodotti e servizi bancari e finanziari, alla prestazione di servizi di pagamento o a servizi di investimento o all'attività di distribuzione assicurativa può essere presentato un reclamo, anche mediante il modulo scaricabile dal sito internet della Banca, a mezzo:

- posta ordinaria all'indirizzo: **Ufficio Reclami**, viale Jonio snc – 74025 – Marina di Ginosa (TA)
- posta raccomandata A/R all'indirizzo: **Ufficio Reclami**, viale Jonio snc – 74025 – Marina di Ginosa (TA)
- posta elettronica alla casella segreteria@bccmarinadiginosa.it
- posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo bccmarinadiginosa@pec.rolmail.net
- consegna a mano presso una filiale della Banca.

Dopo aver ricevuto un reclamo, l'Ufficio Reclami della BCC invia tempestivamente al Cliente una conferma di avvenuta ricezione dello stesso, verificando se del caso la corretta legittimazione del reclamante. Successivamente provvede ad inviare al Cliente la lettera di chiusura del reclamo con lo stesso mezzo con il quale è pervenuto (posta ordinaria, raccomandata A/R, e-mail o PEC) entro i termini previsti dalla normativa di riferimento di seguito riportati:

- **60 giorni di calendario** per reclami aventi ad oggetto i **servizi bancari e finanziari**;
- **60 giorni di calendario** per reclami aventi ad oggetto i **servizi di investimento**;
- **45 giorni di calendario** per i reclami aventi ad oggetto l'**attività di distribuzione assicurativa svolta da dipendenti e collaboratori**;
- **15 giorni lavorativi** per i reclami aventi ad oggetto i **servizi di pagamento**. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi, invia una prima risposta indicando le ragioni del differimento della risposta definitiva al reclamo e specificando il termine entro il quale fornirà la risposta definitiva. In ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 giorni lavorativi.

Ricordiamo che per formulare una **richiesta di rimborso relativa ad operazioni effettuate con carte di pagamento**, prima di presentare un reclamo è necessario procedere alla compilazione dell'apposito **modulo disconoscimento**, anche scaricabile dal sito internet della Banca, da indirizzare direttamente a backoffice.issuing@iccrea.bcc.it.

Per i reclami relativi **alla struttura e alle caratteristiche dei prodotti assicurativi e alla gestione del rapporto contrattuale con le compagnie di assicurazione** è necessario rivolgersi direttamente alla Compagnia di Assicurazione di riferimento.

In tutti i casi, se dopo aver presentato un reclamo, **si è insoddisfatti dell'esito o non si è ricevuta risposta entro i termini fissati dalla normativa** ci si può rivolgere:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per i prodotti e servizi bancari. Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia;
- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per i servizi e le attività di investimento. Per sapere come rivolgersi all'ACF e l'ambito della sua competenza consultare il sito www.acf.consob.it. Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è

sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;

- all' **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)** per l'attività di distribuzione assicurativa svolta direttamente dalla Banca. Le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it;
- al **Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione** per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it;
- 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.

Il ricorso a uno degli organismi sopra elencati è condizione necessaria per poter ricorrere all'autorità giudiziaria.

In merito ai dati quantitativi dei reclami ricevuti, la BCC pubblica annualmente un [rendiconto sull'attività di gestione dei reclami](#).