

INFORMATIVA

sulla procedura da seguire per la presentazione dei reclami

La soddisfazione dei Clienti è per la BCC della Romagna Occidentale un obiettivo primario. Ecco perché la gestione di un reclamo è di fondamentale importanza per ascoltare, capire e rispondere al meglio le esigenze della clientela.

Presso le Filiali della Banca i collaboratori sono attenti e pronti a seguire le problematiche della clientela.

Diversamente si può procedere come riportato di seguito:

- compilare il modulo "Modulo per la presentazione di un reclamo" da inviare al seguente indirizzo a mezzo servizio postale: (può anche essere consegnato a mano presso una Filiale) B.C.C. della Romagna Occidentale - Ufficio Reclami Piazza Fanti n. 17 48014 Castel Bolognese (Ra)
- inoltre a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica legale@bccro.it
- inoltre a mezzo e-mail all'indirizzo PEC segreteria.generale@postacer.romagna-occ.bcc.it

La risposta alla richiesta verrà data entro 60 giorni dalla data di ricevimento.

Se il reclamo riguarda le Carte di Credito Cooperativo Nexi, il cliente può presentare reclami con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax o per via telematica, rispettivamente ai seguenti recapiti:

- Nexi Payments – Servizio Clienti, Corso Sempione n. 55, 20149 Milano
- Fax 02 34889154;
- indirizzo e-mail c.satisfaction@nexi.it;
- indirizzo PEC reclami.nexipayments@pec.nexi.it.

Nexi darà riscontro al reclamo entro 15 giornate operative dalla sua ricezione.

I reclami irrualmente presentati con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati ad indirizzi di posta elettronica diversi da quello indicato saranno considerati pervenuti al momento della loro regolarizzazione.

Altre Modalità di reclamo

Nel caso in cui le risposte della Banca non soddisfino resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

In particolare il cliente può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per i reclami attinenti le operazioni e i servizi bancari e finanziari (comprese le controversie in materia di bonifici transfrontalieri) e per i reclami attinenti gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (ACF) per la violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti aventi ad oggetto la prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Per sapere come rivolgersi all'ABF ovvero all'ACF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; www.acf.consob.it;

Oltre alla procedura innanzi all'ABF o all'ACF il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it).

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al precedente periodo, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o all'ACF di cui sopra oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Rimane fermo che le parti possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.