



Informativa alla clientela

La BCC di Flumeri Soc. Coop. pone la massima attenzione alla soddisfazione della propria clientela ed all'ascolto delle sue esigenze.

Nel caso in cui un cliente non rimanga soddisfatto della soluzione/risposta ad un problema da parte del personale della BCC di Flumeri Soc. Coop., è possibile presentare un formale reclamo.

In questa ottica la BCC di Flumeri Soc. Coop. ha stabilito specifiche regole e procedure interne per accogliere e gestire suggerimenti e reclami.

La presentazione di un reclamo deve avvenire in forma scritta, per posta ordinaria/fax o in via informatica (e-mail) all' indirizzo sotto riportato, ovvero consegnandolo direttamente allo sportello della BCC di Flumeri Soc. Coop. presso il quale è intrattenuto il rapporto.

La Bcc di Flumeri Soc. Coop. mette a disposizione sul proprio sito internet e presso gli sportelli un modulo che può essere eventualmente utilizzato per la presentazione del reclamo.

I reclami ricevuti vengono successivamente inoltrati all'Ufficio Reclami della banca, che provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, fornendo una risposta al cliente entro il termine di 30 giorni (90 giorni in caso di reclami relativi ai servizi di investimento). Per i reclami presentati direttamente allo sportello l'addetto che riceve il reclamo rilascia al cliente un attestato di ricezione.

Di seguito si riportano i recapiti ai quali indirizzare i reclami:

Per posta ordinaria:

Ufficio Reclami

BCC di Flumeri

Via Olivieri, snc - 83040 FLUMERI (AV)

Per posta elettronica:

bcc@bccflumeri.it

bccflumeri@actalispec.it

Se il cliente non riceve risposta entro i termini previsti, ovvero se non è soddisfatto della risposta, può ricercare una soluzione alternativa della controversia.

La BCC di Flumeri Soc. Coop. a tal fine aderisce ai seguenti sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie:

In caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari si può ricorrere a:

I. Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organo indipendente costituito ai sensi dell'articolo 128-bis del Testo Unico Bancario (TUB) e rappresenta un nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari relative ad **operazioni e servizi bancari e finanziari (con esclusione dei servizi e delle attività di investimento)**. Le controversie in materia di bonifici transfrontalieri possono essere sottoposte all'ABF.

Per la Banca l'adesione all'ABF è obbligatoria.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie:

1. relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007
2. che comportino la richiesta di una somma di denaro, quale risarcimento, se tale importo è superiore a 100.000 euro.

Possono essere sottoposte all'ABF tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono.

Il ricorso all'ABF è definito "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe.

Con il ricorso all'ABF il cliente **ottiene una decisione riguardo alla controversia sollevata**. Infatti, **l'ABF decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto**. È un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere presentato **solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario**, presentando a essi un reclamo e purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario. Se il cliente non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, può comunque rivolgersi al giudice.

- Per maggiori informazioni e dettagli sull'Arbitro Bancario **Finanziario**, è disponibile il sito Internet www.arbitrobancariofinanziario.it, all'interno del quale sono reperibili:
- Disposizioni emanate da Banca d'Italia in tema di sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- La Guida al ricorso all'ABF;
- Il modulo di ricorso all'ABF e le relative istruzioni per la compilazione.

Tali documenti sono disponibili, unitamente alla presente informativa, anche presso ogni filiale.

II. Conciliatore Bancario e Finanziario

Anche in assenza di preventivo reclamo il cliente può attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare **un accordo con la Banca**.

In questo caso il cliente deve ricorrere all'organismo di conciliazione bancaria costituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e finanziarie e societarie ADR – cui la BCC di Flumeri Soc. Coop. ha aderito.

La banca stessa può, di sua iniziativa, promuovere una conciliazione con il cliente, ricorrendo al Conciliatore Bancario e Finanziario.

- Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, all'interno del quale è disponibile:
 - il Regolamento per la procedura di Conciliazione
 - Il modulo per l'inoltro dell'istanza di conciliazione e le relative istruzioni per la compilazione

In caso di controversie inerenti i servizi di investimento si può ricorrere a:

i. Ombudsman Giurì Bancario

Il cliente ricorre all'Ombudsman quando, a fronte di una controversia avente ad oggetto i servizi di investimento, **desidera che un organo terzo assuma una decisione in merito**.

L'Ombudsman Giurì Bancario è un organo collegiale costituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario, Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie – ADR, che **tratta i reclami della clientela delle banche e degli intermediari finanziari** relativi a rapporti aventi ad oggetto i **servizi e le attività di investimento**. L'istituzione dell'Ombudsman bancario è un'iniziativa di autoregolamentazione del sistema bancario.

Il ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario **può essere presentato solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca**, presentando un reclamo, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo e, se viene richiesto un risarcimento del danno, l'importo richiesto non superi i 100.000 euro. Il ricorso all' Ombudsman Giurì Bancario deve essere inviato al seguente indirizzo: Via delle Botteghe Oscure n. 54 – 00186– Roma.

Per maggiori informazioni e dettagli sull'Ombudsman Giurì Bancario, è disponibile il sito internet www.conciliatorebancario.it, all'interno del quale sono reperibili:

- Regolamento dell'Ufficio Reclami e Ombudsman Giurì Bancario
- Lettera tipo per il ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario

Tali documenti sono disponibili anche presso ogni filiale della banca.

ii. Conciliatore Bancario e Finanziario

Anche in caso di controversie inerenti i servizi di investimento il cliente può ricorrere al Conciliatore Bancario Finanziario per attivare il meccanismo di conciliazione finalizzato alla definizione di un accordo tra le parti .

Per i dettagli si rimanda a quanto sopra indicato al punto sub II.

Si ricorda che:

1. sia il cliente sia la banca possono decidere di ricorrere al Conciliatore Bancario e Finanziario;
2. il ricorso può essere presentato dal cliente anche nel caso in cui quest'ultimo non abbia presentato formale reclamo alla banca.

iii. Camera di Conciliazione presso la Consob

La Camera di Conciliazione presso la Consob è un organismo riconosciuto con funzioni di conciliazione ed arbitrato per la soluzione di controversie in materia di servizi di investimento.