



Informativa sui reclami

La fiducia di Soci e Clienti rappresenta per il Credito Cooperativo ravennate, forlivese e imolese il patrimonio intangibile più importante; la soddisfazione delle loro esigenze, mediante servizi e prodotti di valore ed innovativi, costituisce la missione fondamentale della nostra Banca di credito cooperativo, che da sempre opera nel rispetto dei principi di trasparenza, chiarezza e correttezza nei rapporti con la clientela.

Il personale è quotidianamente impegnato per fornire un servizio di qualità ponendo la massima attenzione al pieno soddisfacimento delle aspettative degli utenti; tuttavia, nonostante il nostro impegno, si potrebbero verificare casi di insoddisfazione nei confronti dei servizi e dei prodotti forniti dalla Banca o casi di errori materiali da cui derivino per i clienti danni economici o di altro tipo.

Per qualunque problema vi invitiamo, innanzitutto, a contattare le nostre **Filiali**, che sono a vostra completa disposizione per fornire chiarimenti e per concordare una soluzione soddisfacente.

Nel caso in cui la doglianza non venga risolta direttamente presso la Filiale di competenza, potrete inoltrare un reclamo all'**Ufficio Reclami** della Banca, indicando, oltre ai dati anagrafici, ogni dettaglio in merito all'evento che ha originato il reclamo ed eventualmente allegando copia della documentazione che reputerete utile.

Il reclamo può essere presentato sia in forma libera, sia utilizzando l'apposito modulo, che può essere richiesto in Filiale oppure scaricato dal sito internet della Banca www.labcc.it; sul medesimo sito è anche possibile compilare un form dedicato.

La lettera di reclamo potrà essere consegnata presso qualsiasi Filiale oppure inviata alla Sede Centrale della Banca via lettera (posta ordinaria o raccomandata A/R), fax, e-mail, posta elettronica certificata (PEC):

Ufficio Reclami

Credito Cooperativo ravennate, forlivese e imolese Soc. coop.

Piazza della Libertà 14

48018 Faenza RA

Telefono: 0546/690111

Fax: 0546/660212

E-mail: segreteria@labcc.it

Posta elettronica certificata: labcc@legalmail.it

Sarà nostra cura esaminare tempestivamente e con la massima attenzione le segnalazioni pervenute e fornire, in primis, una conferma di avvenuta ricezione del reclamo, verificando se del caso la corretta legittimazione del reclamante. L'Ufficio Reclami provvederà a dare risposta motivata ed esauriente al reclamo, con lo stesso mezzo con il quale è pervenuto, **entro 60 giorni** dal ricevimento del reclamo per contestazioni relative a **operazioni e servizi bancari e finanziari** (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.); **entro 15 giorni lavorativi**,



oppure entro il termine massimo di 35 giorni lavorativi, in situazioni eccezionali nelle quali la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi (inviando una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva) se il reclamo ha ad oggetto **servizi di pagamento PSD2** (come, ad esempio, bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito); per i **reclami in materia di privacy 30 giorni** (se le operazioni necessarie per un integrale riscontro della segnalazione sono di particolare complessità il termine massimo diventa 60 giorni); entro **60 giorni** se il reclamo riguarda un **prodotto/servizio di investimento (es. strumenti finanziari)**; entro **45 giorni per reclami in materia assicurativa** relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di intermediazione di prodotti e/o servizi assicurativi (per questa tipologia di reclami si rimanda alla specifica Informativa); **entro 45 giorni** per i reclami concernenti i fondi pensione; entro **60 giorni** se il reclamo è inerente al tema della "parità di genere".

L'accesso all'Ufficio Reclami è gratuito per il Cliente, fatte salve le spese vive sostenute dalla Banca per eventuali ricerche di documentazione negli archivi aziendali. Qualora non restiate soddisfatti della risposta della Banca e/o della relativa soluzione prospettata, resta ferma la possibilità 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 le controversie relative a operazioni e 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 delle polizze assicurative.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito:

www.arbitrobancariofinanziario.it;

all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività di prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito:

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.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito: 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, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o all'ACF oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia.



In caso di reclami in materia di intermediazione assicurativa, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'**IVASS**, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Il reclamo può essere presentato mediante e-mail alla casella di posta elettronica certificata tutela.consumatore@pec.ivass.it, fax o posta ordinaria.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito istituzionale dell'Istituto: www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf