



MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Data _____

Spett.le
**Credito Cooperativo
ravennate, forlivese e imolese Soc. coop.**
Ufficio Reclami
Piazza della libertà, 14
48018 Faenza (RA)

Io sottoscritto/a:

Nome e Cognome _____

oppure

Ragione sociale _____

Via _____ n. _____

Città _____ CAP _____ Tel. _____

Numero di conto _____ Filiale _____

intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue:

Allegati: _____

(Se presentato allo sportello)

FIRMA PER RICEVUTA
del Preposto di Filiale

.....

Firma: _____



NOTE INFORMATIVE

La lettera di reclamo potrà essere

- consegnata presso qualsiasi Filiale;
- 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

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 il cliente non abbia ricevuto risposta al reclamo entro i termini indicati o sia rimasto insoddisfatto dalla risposta, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie (per la relativa modulistica è possibile rivolgersi alla Filiale di competenza).