

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera consegnata allo sportello, dietro rilascio di ricevuta o a mezzo di lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata - ai seguenti indirizzi:

**Banca di Credito Cooperativo di Cassano delle Murge e Tolve - Soc. Coop.  
Ufficio Reclami  
Via Bitetto n. 2 - 70020 Cassano delle Murge (Ba)  
Fax: 080776369  
e-mail: [ufficioreclami@bccassanomurge.it](mailto:ufficioreclami@bccassanomurge.it)  
pec: [info@pec.bccassanomurge.it](mailto:info@pec.bccassanomurge.it)**

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

Il 12 agosto 2020 Banca d'Italia ha emanato le nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, che hanno modificato i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami presentati dalla clientela.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dall'autorità di vigilanza, a partire dal 1° ottobre 2020, la Banca deve rispondere:

- entro **15 giorni** lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a **servizi di pagamento** (es. carte prepagate, carte di debito, carte di credito, ecc.). Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il Cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro **45 giorni** dal ricevimento, se il reclamo è relativo a **polizze assicurative** collocate dalla banca in qualità di intermediario assicurativo;
- entro **60 giorni** dal ricevimento, se il reclamo è relativo a **prodotti e servizi bancari e finanziari** (es. conti correnti, mutui, finanziamenti ...);
- entro **60 giorni** dal ricevimento se il reclamo è relativo a **servizi di investimento**.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a uno dei seguenti soggetti:

- **IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI:**
  - all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per saper come rivolgersi all'ABF si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il

sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) , ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'**Organismo di Conciliazione Bancaria** costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito [Conciliatore Bancario Finanziario](#)
- ad **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

- **IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO:**

- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**: per controversie in merito all'inosservanza da parte della banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni si può consultare la pagina [Arbitro per le Controversie Finanziarie](#);
- all'**Organismo di Conciliazione Bancaria** costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [Conciliatore Bancario Finanziario](#). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- ad **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

- **IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A POLIZZE ASSICURATIVE COLLOCATE DALLA BANCA:**
  - **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).** Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) La decisione dell'IVASS non pregiudica in ogni caso la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;
  - **Commissione nazionale per le società e la Borsa (Consob).** Per reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo (IBIPs) da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del TUF (Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 - Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria), cioè iscritti nella sezione D del RUI. Per sapere come rivolgersi alla CONSOB può consultare il sito [www.consob.it](http://www.consob.it);
  - **Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP)** per i Reclami relativi a Forme pensionistiche complementari (PIP e Fondi pensione aperti), scrivendo a COVIP - Commissione di vigilanza sui fondi pensione - Piazza Augusto Imperatore, 27 - 00186 Roma. Per sapere come rivolgersi alla COVIP può consultare il sito [www.covip.it](http://www.covip.it);
  - **altro organismo specializzato** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)).

Si ricorda che ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D.Lgs. 28/2010, l'esperimento del procedimento di mediazione, in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

#### **DOCUMENTAZIONE:**

- Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario - sito internet <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>
- Informativa ai sensi del Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie - sito internet <https://www.acf.consob.it/>
- Guida pratica all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - sito internet <https://www.acf.consob.it/>
- Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario - sito internet <https://conciliatorebancario.it/>