

RECLAMI E STRUMENTI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

E' possibile presentare reclamo utilizzando, in alternativa, le seguenti modalità:

- lettera indirizzata all'Ufficio reclami di Iccrea Banca SpA - Ufficio Reclami - via Lucrezia Romana, 41/47 - 00178 ROMA;
- fax al numero 06/72075633;
- telematicamente all'indirizzo di posta elettronica reclami@iccrea.bcc.it.

La Banca si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni dalla sua ricezione.

In alternativa alla Giustizia Ordinaria, il Cliente, qualora non ritenga soddisfacente la risposta ottenuta, ha a disposizione gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie che, in funzione del valore della pratica e del prodotto di riferimento possono soddisfare il desiderio di ricevere una decisione o l'interesse a trovare un accordo.

In particolare è possibile:

- 1) presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - informazioni e modulistica acquisibili mediante consultazione del sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiesta presso le Filiali della Banca D'Italia oppure presso la Banca di riferimento;
- 2) presentare una domanda di conciliazione al Conciliatore Bancario Finanziario per tentare di raggiungere un accordo con la banca - informazioni mediante consultazione del sito www.conciliatorebancario.it. (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - Roma, via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 tel 06/674821.)

Qualora il Cliente desideri comunque avvalersi della Giustizia Ordinaria deve preventivamente ed obbligatoriamente esperire un procedimento di mediazione (D.Lgs. 28 del 4.3.2010) rivolgendosi ad uno degli Organismi iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; tra tali Organismi abilitati risulta anche il Conciliatore Bancario Finanziario.