

La Banca di Credito Cooperativo Agrigentino pone la massima attenzione alla soddisfazione della propria clientela ed all'ascolto delle sue esigenze.

In questa ottica ha stabilito specifiche regole e procedure interne per accogliere suggerimenti e reclami e aderisce ai sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie: l'**Arbitro Bancario Finanziario** presso Banca di Italia (ABF), l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** presso la Consob (ACF).

Il cliente, nel caso in cui non abbia trovato soluzione ad un problema rivolgendosi direttamente al personale della Banca di Credito Cooperativo Agrigentino, ha il diritto di presentare formale reclamo.

Per presentare un reclamo basta inviarlo in forma scritta, per posta ordinaria o in via informatica agli indirizzi sotto riportati, ovvero consegnarlo direttamente allo sportello della Banca di Credito Cooperativo Agrigentino presso il quale è intrattenuto il rapporto.

Il Responsabile dello sportello, dietro rilascio di ricevuta, provvederà all'inoltro all'Ufficio Reclami della banca il quale evaderà tempestivamente le richieste pervenute e comunque entro il termine di 30 giorni (90 giorni in caso di servizi di investimento).

Per agevolare la presentazione del reclamo scritto la banca ha predisposto una lettera tipo disponibile anche presso il punto trasparenza presente in ogni filiale.

Se il cliente non riceve risposta entro i termini previsti, ovvero se non è soddisfatto della risposta, può presentare ricorso all'**Arbitro Bancario Finanziario** (nel caso di servizi bancari, finanziari e di pagamento) e all'**Arbitro per le controversie Finanziarie** (nel caso di servizi di investimento).

La Banca di Credito Cooperativo Agrigentino ha istituito un apposito ufficio, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, per la gestione dei reclami. Il Responsabile è il dott. Matteo COLLURA.

Recapiti ai quali indirizzare i reclami:

Per posta ordinaria:

Ufficio Reclami

Banca di Credito Cooperativo Agrigentino S.C.
Viale Leonardo Sciascia 158
- 92100 AGRIGENTO (AG)

Per posta elettronica:

e-mail: reclami@agrigeno.bcc.it

Per posta elettronica certificata:

e-mail: bccagrigeno@legalmail.it

ABF: www.arbitrobancariofinanziario.it

ACF: www.acf.consob.it