

## RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

I reclami nei confronti di BCC Gestione Crediti S.p.A. devono essere presentati dal Cliente in forma scritta a mezzo lettera raccomandata a/r indirizzata a “BCC Gestione Crediti S.p.A. - Ufficio Reclami - P.zza B. Vergine del Carmelo, 4/5, 00144 Roma”, ovvero con comunicazione e-mail alla casella [ufficio.reclami@bccgecre.it](mailto:ufficio.reclami@bccgecre.it).

Il reclamo dovrà indicare chiaramente:

- Dati del proponente il reclamo (nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale);
- Dati identificativi del rapporto contrattuale interessato dal reclamo (nag/ndg, num. c/c; etc.);
- Oggetto del reclamo e relativi motivi;
- Ogni ulteriore informazione e/o documentazione utile in allegato.

BCC Gestione Crediti S.p.A. risponderà di regola entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

In caso di mancato riscontro nel termine previsto o di esito negativo del reclamo, il Cliente - prima di ricorrere all’Autorità giudiziaria - può rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all’ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia, oppure chiedere alla Società.

BCC Gestione Crediti S.p.A. comunica di aderire al **Conciliatore Bancario Finanziario** (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR) (CBF). Il regolamento della procedura di conciliazione presso il CBF è consultabile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) ed è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta alla Società.

Il ricorso all’Ufficio Reclami, ovvero all’ABF, ovvero il tentativo di conciliazione presso il CBF non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l’Autorità giudiziaria.

Si precisa che BCC Gestione Crediti S.p.A. svolge principalmente attività di gestione e recupero di crediti deteriorati per conto terzi, quindi eventuali reclami attinenti l’importo, la natura, l’origine e le condizioni contrattuali ed in genere ogni comportamento o provvedimento adottato dalla Banca o Ente mandante in relazione a tali crediti dovranno essere presentati direttamente al titolare del credito.