

AVVISO

NUOVI TERMINI DI RISPOSTA A RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Gentile Cliente,

il 1° ottobre 2020 entrano in vigore le nuove disposizioni, emanate dalla Banca d'Italia e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con cui sono stati modificati i termini entro cui la Banca deve fornire risposta ai reclami che hanno ad oggetto servizi bancari e finanziari.

Pertanto **per tutti i reclami che saranno ricevuti dalla Banca a decorrere dal 1° ottobre** in materia di servizi bancari e finanziari, **la Banca risponderà entro il termine massimo di 60 giorni** (anziché il previgente termine di 30 giorni).

Il termine di risposta è ridotto a 15 giorni lavorativi 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). Con riferimento a tali servizi, se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi, invia una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 giorni lavorativi.

I termini sopra indicati si applicano anche se la contestazione ha ad oggetto fatti od omissioni della Banca verificatisi prima dal 1° ottobre 2020.

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto del Cliente che non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it o di attivare una procedura di mediazione.

Fondata nel 1895

B.C.C. del Garda - Banca di credito Cooperativo Colli Morenici del Garda Società Cooperativa

Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca, S.p.A. che ne esercita la direzione e il coordinamento

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e ai Fondi di Garanzia dei Depositanti ed Istituzionale del Credito Cooperativo

Sede Legale e Direzione Generale: 25018 Montichiari (BS) - Via Trieste, 62 - Tel. 0309654.1 - Fax 0309654297 - www.bccgarda.it - info@garda.bcc.it

P.IVA 15240741007 - Cod. Fisc. 00285660171 - Albo delle Banche n. 3379.5.0 - Albo delle Cooperative n. 4159703 R.E.A. C.C.I.A.A. di Brescia n. 175739 - Cod. ABI 8676/9