

Questa Banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela, che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al Giudice.

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

Ogni cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

La Banca, dal 2007, ha aderito al Conciliatore Bancario Finanziario.

Le Filiali della Banca sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami, per l'eventuale ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o per il servizio di conciliazione offerto dal Conciliatore Bancario Finanziario.

Il Cliente può presentare un reclamo in forma scritta direttamente presso la Filiale ove intrattiene il rapporto, oppure con lettera raccomandata a.r. o via fax o per via telematica indirizzandola a:

Ufficio Reclami - Via Sostegno, 58 - 25124 Brescia

Tel. 030.9469279 - Fax 030.9469305

- E-mail: bt1.reclami@bt1banca.it
- Pec: segreteria@pec.bt1.bcc.it

La Banca provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 60 giorni, dalla data di ricezione del reclamo stesso, per i reclami relativi ai servizi bancari e di investimento, entro il termine massimo di 45 giorni per i reclami relativi all'attività di distribuzione assicurativa. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la Banca risponde – sempre a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso - entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. 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.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al Giudice, è tenuto a rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito 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;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per informazioni consultare il sito www.acf.consob.it, telefonare al n. 06.8477850, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca;
- al Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, 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 www.conciliatorebancario.it;
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

Se il Cliente non è soddisfatto della decisione dell'ABF o dell'ACF o la mediazione si conclude senza il raggiungimento dell'accordo, può ricorrere all'Autorità Giudiziaria.