



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2019 - 31 dicembre 2019.

Nel corso di tale periodo **non sono stati registrati reclami** dalla Banca che riguardano:

- Operazioni soggette alla disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;
- Operazioni su strumenti di investimento ai sensi del Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob del 29/10/2007.

Eventuali esposti, che non rientrano nella casistica prevista dalla normativa sui reclami, vengono seguiti dall'Ufficio Legale.

- ° - ° - ° -

Si informa altresì la clientela che, qualora volesse presentare un reclamo, può farlo scrivendo a:

Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano,
Direzione Generale - Ufficio Reclami
Via Nazionale per Teramo, 14
64023 - Mosciano Sant'Angelo (TE)
Tel. 085/8071544 - fax 085/8071535

Oppure inviando una mail al seguente indirizzo:

reclami.07086@fedam.bcc.it

L'Ufficio Reclami provvederà a fornire risposta ai reclami che hanno ad oggetto **servizi bancari e finanziari entro il termine massimo di 60 gg. Il termine è ridotto a 45 gg. per i servizi assicurativi ed a 15 gg. lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento PSD2** (e.g. bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito). Per tali servizi, se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro i 15 gg. lavorativi, invia 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 gg. lavorativi.