



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 del 1° ottobre 2020.

Se dà ragione al cliente, la banca comunica i tempi entro i quali si impegna ad accogliere la richiesta; in caso contrario, espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo, precisando la possibilità per il cliente di presentare ricorso agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

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.