

Reclami

Reclami e risoluzione delle controversie

Per "reclamo" si intende ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione (Disposizioni di Banca d'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti").

Il reclamo può essere inviato all'**Ufficio Reclami di BCC Factoring S.p.A.**, utilizzando una delle seguenti modalità:

- per posta ordinaria a "BCC Factoring - Ufficio Reclami - presso la sede operativa in via Esterle, 11 - 20132 Milano"
- per posta elettronica, all'indirizzo e-mail: Ufficio.Reclami@bccfactoring.it
- per posta elettronica certificata, all'indirizzo PEC: reclamibccf@pec.it
- utilizzando l'apposito form "Presentazione di un reclamo" sul sito web www.bccfactoring.it nella sezione Reclami

La Società si impegna ad osservare le seguenti modalità e tempistiche di risposta per i reclami attinenti ai **servizi bancari e finanziari** (es. Factoring) inviati per posta ordinaria, posta elettronica o modalità che non includono un attestato di ricezione: la Società inoltra al Cliente la **conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo** per posta elettronica certificata (PEC), posta elettronica o posta ordinaria. Nel caso di reclami inviati tramite posta elettronica certificata "PEC" o raccomandata con ricevuta di ritorno, la Società non invia la conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

Per i reclami attinenti ai servizi bancari e finanziari, **entro 60 giorni dal ricevimento, la Società invia la risposta al reclamo** per posta elettronica certificata o con raccomandata con ricevuta di ritorno.

La Società assicura che il trattamento dei reclami verrà svolto dall'Ufficio Reclami in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato, indicando nelle risposte almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti e sopra indicati, prima di ricorrere alla giustizia ordinaria può fare ricorso o attivare una procedura di risoluzione alternativa delle dispute rivolgendosi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

In caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari, il Cliente può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) dopo aver presentato un reclamo, se:

- l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1° gennaio 2009;
- la somma richiesta all'intermediario **non superi i 200.000 euro**, se il reclamo comporta una somma di denaro; senza limiti di importo, se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà;
- non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Società.

L'ABF è un organismo autonomo e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il Cliente può anche rivolgersi ad un organismo di mediazione finalizzato alla conciliazione, iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, ai sensi dell'art. 5 comma 1 del D. Lgs. 28/2010. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Il Cliente prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve essersi rivolto all'ABF o ad altro organismo di mediazione.