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.

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO
DEL METAURO SOC. COOP.

Allegato A – Tempi di risposta e di accettazione

Tempi di risposta

I tempi decorrono: se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse da quelle indicate nella modulistica/contrattualistica della Società del Gruppo, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

Prodotto / servizio	Dalla data di ricezione	Note
Prodotti e servizi bancari/finanziari	60 gg. di calendario	
Servizi di investimento	60 gg. di calendario	
Servizi di pagamento	15 gg. lavorative	In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del differimento della risposta al reclamo[1] e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.[2]
Servizi Assicurativi	45 gg di calendario	

[1] La Società del Gruppo avrà cura di indicare nella norma di processo le situazioni eccezionali al ricorrere delle quali è possibile oltre il termine delle 15 giornate.

[2] Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (SDD/addebito diretto), il termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In tali casi, la Società del Gruppo rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.