BANCA DI PESCIA E CASCINA
CREDITO COOPERATIVO

BANCA ADERENTE AL Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

INFORMATIVA RECLAMI

I reclami della clientela possono essere inviati all'Ufficio Reclami della banca, tramite:

- ***Posta ordinaria o raccomandata, all'indirizzo (BANCA DI PESCIA E CASCINA - CREDITO COOPERATIVO S.C. - Via Alberghi n. 26 - 51012 - PESCIA (PT), alla c.a. Ufficio Reclami;***
- ***Modulo standard presente sul sito della Banca;***
- ***E-mail, all'indirizzo reclami@bpc.bcc.it*** ;
- ***PEC, all'indirizzo reclami@pec.bpc.bcc.it*** ;

La Banca, ricevuto il reclamo, verifica la corretta legittimazione del reclamante; in caso di verifica positiva invia tempestivamente al Cliente una conferma di avvenuta ricezione precisando la data di ricezione del reclamo, che sarà espletata una specifica istruttoria, e i termini massimi entro cui fornirà il riscontro.

La Banca risponde ai reclami entro 60 giorni se relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari, entro 45 giorni se riferiti a prodotti assicurativi ed entro 60 giorni se si tratta di reclami sui servizi d'investimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo 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 operative.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami è il Dott. David D'Amaddio.