

Reclami e altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

1. Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e la Banca, relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il cliente – prima di adire l'autorità giudiziaria – ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi punti 2 e 3.
2. Il cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Segreteria di Presidenza – Piazza Marconi, 28 – 70010 Locorotondo (BA) o e-mail: segreteria@bcclocorotondo.it). La Banca deve rispondere entro 90 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto la risposta, può rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato della Consob. Per sapere come rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato si può consultare il sito www.camera-consob.it, chiedere presso la Consob oppure chiedere alla Banca.
3. Il cliente può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it). Il cliente può altresì rivolgersi all'Ombudsman-Giurì bancario, istituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario.
4. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare in qualunque momento esposti alla Consob, nonché di rivolgersi all'autorità giudiziaria competente. Al riguardo, qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al punto 3, ovvero attivare il procedimento innanzi alla Camera di conciliazione e arbitrato della Consob. Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del presente contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.