



RECLAMO BANCARIO

Di cosa si tratta?

Si tratta di uno strumento attraverso il quale si può **contestare l'operato di una banca** o di un intermediario finanziario.

Il reclamo bancario rappresenta, di fatto, l'avvio di una procedura che obbliga la banca a fornire una risposta scritta che può essere successivamente impugnata.

A chi va inviato?

All'**ufficio reclami** della banca o dell'intermediario finanziario.

Attenzione: la prima operazione da compiere è collegarsi al **sito internet** della Banca e cercare l'indirizzo dell'**ufficio reclami**

Come si presenta il reclamo?

Esplicitata la richiesta per cui si presenta reclamo ed allegata tutta la documentazione ritenuta utile, dopo averlo firmato, il reclamo deve pervenire alla banca **mediante posta elettronica certificata ovvero per raccomandata con ricevuta di ritorno**. In alternativa, il cliente può consegnarlo a mano, avendo però cura di farsi rilasciare una ricevuta di consegna.

La banca ha **30 giorni** di tempo per esaminare il reclamo e per comunicare al cliente cosa intende fare.

Se accoglie il reclamo, la banca deve comunicare per scritto al cliente entro quando e in che modo intende risolvere il problema.

Se non accoglie il reclamo, la banca deve comunque comunicarlo in forma scritta al cliente, esplicitando anche per quali motivi intende mantenere la propria posizione, informandolo della possibilità di ricorrere all'**Arbitro Bancario Finanziario**.

Allegati

Link utili

(Aggiornato al 27/12/2022 F.B.)