

Il Credito Cooperativo - Cassa Rurale ed Artigiana di Paliano pone la massima attenzione alla soddisfazione della propria clientela ed all'ascolto delle sue esigenze, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscono elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia.

In questa ottica ha stabilito specifiche regole e procedure interne per accogliere suggerimenti e reclami.

Il cliente, nel caso in cui non abbia trovato soluzione ad un problema rivolgendosi direttamente al personale del Credito Cooperativo - Cassa Rurale ed Artigiana di Paliano, ha il diritto di presentare formale reclamo.

Per presentare un reclamo basta inviarlo in **forma scritta**, per posta o in via informatica agli indirizzi sotto riportati, ovvero consegnarlo direttamente allo sportello del Credito Cooperativo - Cassa Rurale ed Artigiana di Paliano presso il quale è intrattenuto il rapporto.

La Banca evaderà tempestivamente le richieste pervenute e comunque entro il termine di 30 giorni (90 giorni qualora il reclamo riguardi servizi di investimento).

Per agevolare la presentazione del reclamo la Banca ha predisposto una lettera tipo disponibile presso ogni filiale ovvero [cliccando qui](#). In caso di difficoltà il personale di filiale è disponibile per fornire tutti i chiarimenti utili.

Recapiti ai quali indirizzare i reclami:

Per posta:

*Credito Cooperativo - Cassa Rurale ed Artigiana di Paliano
Ufficio Reclami
Piazza Marcantonio Colonna, 10 - 03018 Paliano (FR)*

Per posta informatica:

e-mail: reclami@paliano.bcc.it

Se il cliente non riceve risposta entro i termini previsti, ovvero se non è soddisfatto della risposta, può presentare ricorso ad un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

La Banca aderisce ai seguenti sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- ABF - Arbitro Bancario Finanziario
- Ombudsman-Giurì Bancario dell'associazione Conciliatore BancarioFinanziario
- Ombudsman Sezione Bonifici Transfrontalieri dell'associazione Conciliatore BancarioFinanziario
- Procedura di conciliazione dell'associazione Conciliatore BancarioFinanziario
- Procedura di arbitrato dell'associazione Conciliatore BancarioFinanziario
- Conciliazione Stragiudiziale amministrata dalla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob
- Arbitrato ordinario amministrato dalla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob
- Arbitrato semplificato amministrato dalla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob

Per una sintetica descrizione delle **caratteristiche dei diversi organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie** e delle differenti facoltà di scelta del cliente [cliccare qui](#).