

**INFORMAZIONI SULLA BANCA****Banca Credito Attivo S.p.A.**

Via Venti Settembre n. 30 - 00187 - ROMA (RM)

Tel.: 0823 783125 Fax: 0823 918231

Email: [info@bcabanca.it](mailto:info@bcabanca.it)Sito Web: [www.bcabanca.it](http://www.bcabanca.it)

Registro delle Imprese della CCIAA di Roma n. 00095310611

Partita Iva di Gruppo 14994571009

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 543.9.0 - cod. ABI 03047

**Socio unico, direzione e coordinamento:** IBL Banca S.p.A.**Gruppo di appartenenza:** Gruppo Bancario IBL Banca, con iscrizione all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 3263

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia

Capitale sociale Euro 16.800.000,00

**CHE COS'È IL SERVIZIO DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE**

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. La banca indica al cliente, al momento della richiesta, il costo di produzione della documentazione secondo le condizioni economiche sotto riportate.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio. Per qualsiasi documento richiesto la Banca richiede il solo costo di produzione, effettivamente sostenuto, rapportato al tempo necessario per effettuare la ricerca ed i costi vivi sostenuti per la riproduzione dei documenti.

Per ogni foglio di documento riprodotto (ricerca cartacea)	€ 2,00
Per ogni foglio di documento riprodotto (da archiviazione elettronica)	€ 1,00
Recupero spese postali in base alle tariffe postali pro tempore vigenti oltre alle spese reclamate da banche corrispondenti.	

**RECESSO E RECLAMI****Reclami**

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC) a:

Ufficio Reclami di BCA Banca

Via Boncompagni n.15 – 00187 – Roma

Tel: 06-6845964

E-mail [ufficio.reclami@bcabanca.it](mailto:ufficio.reclami@bcabanca.it)PEC: [ufficio.reclami@pec.bcabanca.it](mailto:ufficio.reclami@pec.bcabanca.it)

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde

800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.