

INFORMATIVA PROCEDURA RECLAMI E MODULO DI RECLAMO

Reclamo presso l'Ufficio Reclami di Banca IFIS S.p.A.

Ai fini della presente informativa per "reclamo" si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) a Banca IFIS S.p.A. un suo comportamento o un'omissione.

Il cliente può presentare reclamo anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica agli indirizzi indicati in calce al presente documento.

La banca invia la propria risposta, mediante comunicazione trasmessa con lo stesso mezzo utilizzato dal cliente per inoltrare il reclamo (quindi a mezzo e-mail, Pec, e lettera raccomandata) entro i seguenti termini:

- 60 giorni di calendario dalla ricezione se il reclamo verte su un prodotto bancario e finanziario o su un prodotto d'investimento;
- 45 giorni di calendario dalla ricezione se il reclamo verte su un prodotto assicurativo;
- 15 giorni lavorativi dalla ricezione se il reclamo verte su un servizio di pagamento.

Alla ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami conferma al cliente la presa in carico del reclamo mediante comunicazione a mezzo e-mail che viene inoltrata all'indirizzo indicato dal cliente nel corpo del reclamo oppure, in mancanza e se disponibile, al contatto e-mail specificato dal cliente all'apertura del rapporto contrattuale.

L'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita per il cliente, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata).

Banca IFIS S.p.A. garantisce l'adeguata formazione del personale preposto alla gestione dei reclami.

Le risposte ai reclami contengono almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Banca IFIS S.p.A. si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Ricorso alle procedure arbitrali.

Il cliente che non abbia ricevuto risposta entro i termini suindicati, o che avendola ricevuta, la ritenga insoddisfacente, potrà adire gli organismi arbitrali competenti a seconda della tipologia di prodotto su cui verte il reclamo. E precisamente:

- A seguito di reclamo su prodotto bancario e finanziario nonché su un servizio di pagamento il cliente insoddisfatto può presentare Ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- A seguito di reclamo su prodotto d'investimento il cliente insoddisfatto può presentare Ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF);
- A seguito di reclamo su prodotto assicurativo il cliente insoddisfatto può presentare un esposto all'IVASS.

Tentativo di Conciliazione tramite Conciliatore Bancario Finanziario.

Nel caso in cui il cliente insoddisfatto, invece di presentare un reclamo, sia interessato a trovare un accordo stragiudiziale con la Banca, potrà rivolgere direttamente un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal "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.

L'utilizzo delle procedure sopramenzionate non preclude al cliente il diritto di investire della questione, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria.

MODELLO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

È prerogativa di Banca IFIS S.p.A. perseguire obiettivi di qualità e trasparenza nei rapporti con i clienti improntati su criteri di massima fiducia ritenuti essenziali nel settore bancario. Tuttavia è purtroppo possibile il verificarsi di spiacevoli inconvenienti nell'esecuzione dei servizi e/o nei risultati la cui immediata soluzione è per Banca IFIS S.p.A. obiettivo fondamentale; a tal proposito ed in tal caso, Banca IFIS S.p.A. invita i clienti a rivolgersi altrettanto celermente, in prima istanza, ai responsabili delle filiali e/o degli uffici di riferimento per verificare la possibile soluzione.

Se ciò non dovesse avvenire, ovvero la soluzione proposta non fosse ritenuta soddisfacente, i clienti possono sempre presentare un reclamo scritto all'Ufficio Reclami di Banca IFIS, quale funzione indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, secondo le seguenti modalità:

- con lettera raccomandata AR al seguente indirizzo: via Terraglio n. 63 – 30174 Venezia Mestre;
- per fax al n. +39(0)41 5027555;
- per email all'indirizzo reclami@bancaifis.it oppure all'indirizzo di Posta Elettronica certificata reclami.pec@bancaifis.legalmail.it;
- mediante consegna diretta a mani del personale della banca richiedendone in tal caso ricevuta.

Si raccomanda di indicare in dettaglio, oltre ai dati anagrafici, anche gli estremi identificativi degli eventuali contratti di finanziamento e/o di conto corrente o altri se esistenti nonché dei tempi e dei fatti che costituiscono il merito del reclamo, allegando copia della eventuale documentazione ritenuta utile.

Banca IFIS S.p.A. auspica per i clienti di non dover mai ricorrere alla procedura reclami ma, nel malaugurato caso, invita ad attenersi con cura alle istruzioni sopra riportate onde pervenire alla più rapida soluzione della controversia; ringrazia fin d'ora per la cortese collaborazione.

All 1. Modello di presentazione reclamo

All.2 Recapiti /riferimenti utili

All.1

FACSIMILE DEL MODELLO DI RECLAMO

Banca IFIS S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Terraglio, 63

Mestre, 30174, Venezia

Fax n. 041 5027555

e-mail: reclami@bancaifis.it – PEC: reclami.pec@bancaifis.legalmail.it

OGGETTO: Reclamo su rapporto n. _____

Il sottoscritto/a

residenza/sede sociale in _____ via _____

n. tel. _____ n. fax _____ e-mail _____

n. di contratto/di c.c. di pratica (se noti) _____

ufficio/filiale di Banca IFIS di _____ presenta

reclamo sui seguenti fatti, accadimenti occorsi nei modi e tempi sottoindicati:

Allega i seguenti documenti: (se posseduti e ritenuti utili)

all. _____

all. _____

Data _____

Firma _____

N.B. la presente può essere inviata per raccomandata A.R., fax, e-mail e Pec, ovvero consegnata a mani del personale di Banca IFIS S.p.A. richiedendo in tal caso ricevuta datata.

All. 2

RECAPITI / RIFERIMENTI UTILI

Ufficio Reclami - Banca IFIS S.p.A.

Indirizzo: Via Terraglio n. 63 – 30174 Venezia Mestre

Tel. +39 (0)41 5027511 - Fax n. +39(0)415027555

indirizzo e-mail reclami@bancaifis.it - PEC: reclami.pec@bancaifis.legalmail.it

Arbitro Bancario Finanziario

Sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it

Segreteria tecnica del Collegio di Bari: Corso Cavour, 4 70121 Bari Telefono: 080 5731510 Fax: 080 5731533

E-mail: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

bari@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna: Piazza Cavour, 6 40124 Bologna Telefono: 051 6430120 Fax: 051

6430145 E-mail: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

bologna@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Segreteria tecnica del Collegio di Milano: Via Cordusio, 5 20123 Milano Telefono: 02 72424246 Fax: 02

72424472 E-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

milano@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli: Via Miguel Cervantes, 71 80133 Napoli Telefono: 081 7975350 Fax:

081 7975355 E-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

napoli@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo: Via Cavour, 131/A 90133 Palermo Telefono: 091 6074310 Fax:

091 6074265 E-mail: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

palermo@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Segreteria tecnica del Collegio di Roma: Via Venti Settembre, 97/e 00187 Roma Telefono: 06 47929235 Fax:

06 479294208 E-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

romasede@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Segreteria tecnica del Collegio di Torino: Via Arsenale, 8 10121 Torino Telefono: 011 5518590 Fax: 011

5518572 E-mail: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it (solo per richiesta chiarimenti) PEC:

torino@pec.bancaditalia.it (solo per invio ricorsi)

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Sito internet: www.acf.consob.it

Ufficio di Segreteria Tecnica dell'ACF: Via Giovanni Battista Martini, 3 - 00198 Roma Telefono: 06 8477850

E-mail: info.acf@consob.it – acf@pec.consob.it

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Sito internet: www.ivass.it

Uffici: via del Quirinale 21 – 00187 Roma Telefono: 06 421331 Fax: 06 42133206 – Contact Center

Consumatori: 800 486661.

E-mail: scrivi@ivass.it – ivass@pec.it

Conciliatore Bancario Finanziario

Sito internet: www.conciliatorebancario.it

Indirizzo: Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma Tel. + 39 (0) 6 674821 - Fax +39(0)6 67482250 E-mail: associazione@conciliatorebancario.it

Il personale di Banca IFIS S.p.A. è a disposizione della clientela per informazioni e/o assistenza eventuale per gli adempimenti di cui alle procedure sopra indicate.