

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 entro 30 giorni della ricezione del reclamo.

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 all'Arbitro Bancario Finanziario

Il cliente che sia rimasto insoddisfatto dalla risposta fornita dalla Banca - o che non l'avesse ricevuta entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca stessa - potrà presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), inviandone copia alla Banca con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo e il ricorso abbia ad oggetto la stessa contestazione.

Possono essere sottoposti all'ABF le controversie attinenti i servizi bancari e finanziari in genere, relative a fatti successivi all'1 gennaio 2007 il cui valore economico non sia superiore a 100.000 euro (si prescinde dal valore del rapporto al quale si riferiscono, qualora venga chiesto solo di accertare diritti, obblighi e facoltà).

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è gratuito per il cliente, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per il contributo alle spese della procedura (importo che viene rimborsato dalla Banca se il ricorso è accolto). Il ricorso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico ovvero sui siti internet e presso le filiali della Banca all'interno della "Guida pratica: Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti".

L'ABF si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui sono ricevute le controdeduzioni della Banca o, in mancanza, dalla data di scadenza del termine per la presentazione di queste ultime. La decisione, corredata della motivazione, è comunicata al cliente ed alla Banca entro 30 giorni dalla pronuncia.

Tentativo di Conciliazione tramite Conciliatore Bancario Finanziario

Nel caso in cui il cliente sia interessato a trovare un accordo potrà rivolgere direttamente un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario" al quale potrà rivolgersi anche per tentare di trovare un accordo in merito alle questioni che rivestono un valore superiore a 100.000 euro nonché alle controversie per le quali sia trascorso il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo.

Per questo tentativo di conciliazione 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.

Le procedure sopramenzionate non precludono al cliente il diritto di investire della questione in qualunque momento l'Autorità giudiziaria.

RECAPITI / RIFERIMENTI

Ufficio Reclami - Banca IFIS S.p.A. - Via Gatta 11 – 30174 Venezia Mestre
Tel. +39 (0)41 5027511 - Fax n. +39(0)415027555 – indirizzo e-mail reclami@ifis.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Roma dell'ABF - Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel. +39 (0)6 4792 9235 - Fax + 39 (0)6 4792 94208 – indirizzo e-mail: roma.sede.segtecnica@bancaditalia.it
(solo per richiesta chiarimenti).

Per maggiori chiarimenti si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a Banca IFIS S.p.A..

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
Tel. + 39 (0)6 674821 - Fax +39(0)6 67482250 indirizzo e-mail associazione@conciliatorebancario.it.
Per maggiori chiarimenti si può consultare il sito www.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.

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 deplorabili 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:

- con lettera raccomandata AR al seguente indirizzo: via Gatta 11 – 30174 Venezia Mestre;
- per fax al n. +39(0)41 5027555;
- per email all'indirizzo reclami@ifis.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 factoring 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. Modello di presentazione reclamo

FACSIMILE DEL MODELLO DI RECLAMO

Banca IFIS S.p.A.
Ufficio Reclami
Via Gatta, 11
Mestre, 30174, Venezia

Fax n. 041 5027555
e-mail: reclami@ifis.it

Modello di presentazione reclamo

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 ovvero consegnata a mani del personale di Banca IFIS S.p.A. richiedendo in tal caso ricevuta datata.