



**Policy sulla trattazione dei reclami della clientela e la risoluzione
stragiudiziale delle controversie**

Gestione reclami

Il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono alle proprie aspettative può:

- rivolgersi alla sede di Interfidi s.c.a.rl. segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi;
- indirizzare un reclamo all'Ufficio Reclami di Interfidi s.c.a.r.l.

La struttura organizzativa deputata alla successiva trattazione del reclamo è l'Ufficio Reclami.

Responsabile dell'Ufficio è il dott. Avv. Giorgio Sebastio.

Il reclamo deve essere necessariamente presentato, in forma scritta, attraverso una delle seguenti modalità:

- Posta ordinaria - raccomandata A/R, con busta affrancata all'indirizzo Interfidi s.c.a.r.l. Ufficio Reclami, Viale Virgilio, 35 74121 Taranto (TA);
- Posta elettronica all'indirizzo: reclami@interfidi.eu
- Posta elettronica certificata: interfidi@pec.interfidi.eu
- Consegna a mano presso la sede di Viale Virgilio, 35 primo piano, 74121 Taranto (TA).

Nell'interesse del cliente il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi del soggetto reclamante (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);
- recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara dell'oggetto e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Può essere utilizzato il modulo Schema Reclami disponibile sul sito internet di Interfidi.

Interfidi è tenuto a dare risposta scritta esaustiva entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo; è data facoltà all'Ufficio di richiedere eventuale integrazione.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che il Confidi 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.

Il cliente, qualora non sia soddisfatto dal ricorso presentato all'Ufficio Reclami di Interfidi (ad es. non ritenga esaustiva la risposta ricevuta) può presentare ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario.

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ABF è un organismo indipendente ed imparziale che tenta di risolvere entro pochi mesi le controversie sollevate dai clienti di intermediari, società finanziarie sulle materie vigilate dalla Banca d'Italia. All'ABF possono essere sottoposte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari:

- fino a 200.000 euro se la richiesta del ricorrente ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo;
- tutte le controversie in cui il ricorrente chiede di accertare diritti, obblighi, facoltà indipendentemente dal valore del rapporto di riferimento.

Sono escluse dall'ABF:

- le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- le richieste di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione di Interfidi;
- le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e di finanziamento tra il cliente e l'intermediario ovvero i contratti ad esso collegati;
- i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori.

Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario presentare reclamo all'Ufficio Reclami di Interfidi che deve rispondere entro 60 giorni dalla ricezione.

L'ABF è composto da un Organo decidente e da una segreteria.

L'Organo decidente è articolato sul territorio nazionale in sette collegi:

1. Milano decide per i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto.
2. Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria oppure in uno Stato estero.
3. Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Campania e Molise.
4. Torino decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta.
5. Bologna decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Emilia Romagna e Toscana.
6. Bari decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Basilicata, Calabria e Puglia.
7. Palermo decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Sardegna e Sicilia.

Ogni Collegio ha la sua Segreteria tecnica che ha il compito di: ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione.

Indirizzi delle Segreterie Tecniche dell'ABF:

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano

Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino

Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna

Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma

Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli

Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari

Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo

Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65