

Banca Finanziaria Internazionale S.p.A.

Informativa in tema di gestione dei reclami della clientela

Il presente documento ha la finalità di informare i Clienti sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami e costituisce una sintesi delle procedure interne adottate da Banca Finint.

Il documento è disponibile sul sito internet della Banca e può essere richiesto presso le Filiali.

Il Gruppo Banca Finanziaria Internazionale promuove la cultura aziendale di attenzione alle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami deve costituire, quindi, per l'intermediario l'occasione per ripristinare con il Cliente un rapporto soddisfacente, anche in termini di maggiore esigenza di chiarimento delle rispettive esigenze e di trasparenza nelle decisioni e prassi adottate dalla Banca.

Tale attenzione, che si fonda sui principi del Codice Etico di Gruppo, si attua sia in fase di ideazione dei prodotti, sia nella vita del rapporto contrattuale, che consenta una interlocuzione trasparente e una scelta consapevole ed adeguata alle esigenze e preferenze di ciascun Cliente.

Quando non è stato possibile, per qualunque ragione, soddisfare le aspettative, la Banca ritiene che le segnalazioni della Clientela costituiscano un'occasione per individuare le cause che hanno determinato il disagio, ovvero migliorare la comunicazione verso chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato alle attese.

I Clienti possono quindi rivolgersi al Responsabile della relazione commerciale, per ottenere i chiarimenti o gli interventi che ritengono necessari.

Qualora in tale sede non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il Cliente può inoltrare un reclamo in forma scritta (non sono accettati reclami verbali o telefonici) all'Ufficio Legal Affairs della Banca, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione del prodotto o servizio oggetto di reclamo, con le seguenti modalità:

- posta ordinaria/raccomandata a.r. indirizzata all'Ufficio Legal Affairs presso la sede della Banca, Via Vittorio Alfieri n. 1 - 31015 Conegliano (TV);
- posta elettronica ordinaria, all'indirizzo: reclami@bancafinint.com;
- posta elettronica certificata, all'indirizzo: reclami@pec.bancafinint.com;
- fax indirizzato all'Ufficio Legal Affairs presso la sede della Banca al numero 0438 411901;
- *brevi manu* all'Ufficio Legal Affairs presso la sede della Banca ove viene intrattenuto il rapporto.

Nell'interesse del Cliente, il reclamo dovrebbe contenere tutti gli elementi necessari per consentire l'intervento dell'ufficio preposto, e quindi la Banca consiglia di includere sempre:

- dati identificativi: nome, cognome, ragione sociale ed indirizzo del Cliente,
- numero identificativo del rapporto (di conto corrente, di deposito titoli, di finanziamento, ecc.),
- recapito telefonico al quale il Cliente desidera essere ricontattato,
- descrizione del servizio fornito o del prodotto della Banca e motivi per i quali viene presentato il reclamo,
- eventuale documentazione a supporto,
- la sottoscrizione autografa o analogo elemento che consenta l'identificazione del Cliente,
- nel caso il reclamo sia presentato da un rappresentante, procura rilasciata dal Cliente.

Per la formulazione dei reclami non sono previste limitazioni nelle modalità di veicolazione delle contestazioni da parte del Cliente. La Banca mette a disposizione, in ogni caso, con pubblicazione sul sito internet, apposito modulo standard che il cliente può utilizzare.

I tempi massimi di risposta, come previsto dalla normativa vigente, variano a seconda dell'oggetto del reclamo:

- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a disposizioni di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro tale termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative o all'eventuale diverso termine tempo per tempo vigente;
- entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo (i) a prodotti e servizi bancari e finanziari o (ii) a servizi di investimento, ivi compresi i servizi di intermediazione di prodotti di investimento assicurativi c.d. "IBIP" (Insurance-based Investment Products) come definiti dalla Direttiva (UE) 2026/97 (IDD) all'art. 2 par. 1, n. 17) ovvero sia come prodotti assicurativi che presentano una scadenza o un valore di riscatto e in cui tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte in modo diretto o indiretto alle fluttuazioni di mercato, (iii) o concernente posizioni debitorie rientranti in portafogli di crediti oggetto di investimento da parte della Banca;
- 45 giorni dal ricevimento del reclamo relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi diversi dai prodotti di investimento assicurativi "IBIP" (Insurance-based Investment Products) di cui al punto che precede.

La risposta inviata al Cliente, che verrà comunicata mediante il medesimo strumento di comunicazione utilizzato dal Cliente o, comunque, tramite lettera raccomandata a.r. o in via informatica (PEC o *e-mail*), conterrà l'esito del reclamo:

- il reclamo è ritenuto fondato se si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso saranno indicate nel riscontro anche le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate indicando le azioni che la Banca intende intraprendere ed i relativi i tempi di attuazione;
- il reclamo è ritenuto infondato se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso sarà fornita un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i

sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito descritti.

La Banca aderisce ai principali sistemi di risoluzione delle controversie attualmente presenti in Italia:

- **ABF - Arbitro Bancario Finanziario**, istituito presso la Banca d'Italia, che giudica limitatamente alle controversie inerenti ai servizi bancari e finanziari o servizi di pagamento (i) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1.1.2009; (ii) nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; (iii) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;
- **ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie**, istituito presso la Consob, che decide su controversie relative alla prestazione dei servizi di investimento che hanno ad oggetto la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che la normativa pone a loro carico quando prestano servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. L'ACF è competente per i soli clienti che non rientrano tra gli investitori classificati come controparti qualificate o clienti professionali, nel limite di euro 500.000 se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
- **AAS – Arbitro Assicurativo, istituito presso l'IVASS**, che decide su controversie relative alla distribuzione di prodotti assicurativi; tuttavia, per le controversie relative alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi c.d. IBIP (Insurance-based Investment Products) come definiti dalla Direttiva (UE) 2026/97 (IDD) all'art. 2 par. 1, n. 17) ovvero sia come prodotti assicurativi che presentano una scadenza o un valore di riscatto e in cui tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte in modo diretto o indiretto alle fluttuazioni di mercato, la competenza spetta alla Consob e pertanto si applica la disciplina in materia di servizi e attività di investimento di cui al punto precedente.
- per la mediazione civile, di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, all'Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, oppure, previo accordo delle parti, ad organismi di mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dei citati sistemi di risoluzione delle controversie è possibile visitare i rispettivi siti internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

ABF

Sito internet: www.arbitrobancariofinanziario.it

Recapito telefonico: 800 196 969

Si rinvia al sito ABF per i riferimenti delle segreterie tecniche territoriali competenti

ACF

Sito internet: www.acf.consob.it

Recapito telefonico: 06 8477850

AAS

Sito internet: www.arbitroassicurativo.org

Recapito telefonico: 800 48666

Conciliatore Bancario Finanziario

Sito internet: www.conciliatorebancario.it

Recapiti:

Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma

Telefono: 06 674821; Fax: 06 67482250 E-mail: associazione@conciliatorebancario.it

Sul sito internet della Banca, inoltre, sono disponibili le guide di riferimento, nelle quali è disciplinato il funzionamento dei rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie, con indicazione dei casi in cui è possibile proporre ricorso e delle modalità da seguire:

- la Guida pratica all'ABF,
- la Guida Pratica all'Arbitrato per le Controversie Finanziarie,
- il Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie,
- la Guida sulle regole di funzionamento dell'Arbitro Assicurativo,
- il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario.

È infine possibile presentare esposti alla Banca d'Italia – in materia di servizi bancari e finanziari ed alla Consob – in tema di prestazione dei servizi di investimento ai sensi della disciplina Mifid - con le modalità riportate nei rispettivi siti internet www.bancaditalia.it e www.consob.it