



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

Banca Finanziaria Internazionale S.p.A.

Policy 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 Office 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 Office 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 Office presso la sede della Banca al numero 0438 411901;

In alternativa il reclamo può essere consegnato dal Cliente *brevi manu* all'Ufficio Legal Office presso la sede della Banca o alla Filiale ove viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta.

Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. in breve Banca Finint S.p.A.

Sede legale: Via Vittorio Alfieri, 1 - 31015 Conegliano (TV)

Ufficio di rappresentanza: Via Orefici, 2 (Piazza del Duomo) - 20123 Milano (MI)

C.F. e Registro delle Imprese di Treviso - Belluno 04040580963

Gruppo IVA Finint S.p.A. - P.IVA 04977190265

Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari quale Capogruppo del Gruppo Banca Finanziaria Internazionale

Capitale sociale € 91.743.007,00 i.v.

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





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

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 dal ricevimento, se il reclamo è relativo a disposizioni di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative 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 a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento.

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

Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. in breve Banca Finint S.p.A.

Sede legale: Via Vittorio Alfieri, 1 - 31015 Conegliano (TV)

Ufficio di rappresentanza: Via Orefici, 2 (Piazza del Duomo) - 20123 Milano (MI)

C.F. e Registro delle Imprese di Treviso - Belluno 04040580963

Gruppo IVA Finint S.p.A. - P.IVA 04977190265

Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari quale Capogruppo del Gruppo Banca Finanziaria Internazionale

Capitale sociale € 91.743.007,00 i.v.

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





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

operazioni e ai servizi bancari e finanziari;

- ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie, istituito presso la Consob, che decide su controversie 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;
- 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

Recapiti:

Telefono: 800 196 969

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

ACF

Sito internet: www.acf.consob.it

Recapiti:

Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob Via Giovanni Battista Martini, 3 – 00198 Roma

Telefono: 06 8477850

Conciliatore Bancario Finanziario

Sito internet: www.conciliatorebancario.it

Recapiti:

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma Telefono: 06 674821; Fax: 06 67482250

E-mail: associazione@conciliatorebancario.it

Sul sito internet della Banca, inoltre, è possibile scaricare in formato .pdf la Guida pratica all'ABF, la Guida Pratica all'Arbitrato per le Controversie Finanziarie e il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario, nei quali sono disciplinati il funzionamento dei rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.

E' 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.