



## Guida ai reclami di Finitalia

## 1. L'importanza dei reclami in Finitalia

La sopravvivenza e il successo di ogni azienda dipendono dalla propria capacità di avere Clienti soddisfatti, e questo implica porre il Cliente al centro dei propri processi organizzativi.

Tutta la struttura operativa di Finitalia è quotidianamente impegnata ad assicurare ai propri Clienti e Soci un servizio di qualità per garantire la massima attenzione alle esigenze espresse dai medesimi, al fine di assicurarne la completa soddisfazione e rafforzarne il rapporto di fiducia.

Tenuto conto dell'elevato numero di operazioni che ogni giorno ci troviamo a realizzare è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi, le aspettative del Cliente possano essere disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di aver ricevuto un servizio non adeguato agli standard desiderati.

Diviene fondamentale, in queste circostanze, rafforzare il dialogo e la collaborazione tra l'Intermediario ed il Cliente, per comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

## 2. Obiettivo della Guida

Per mantenere e consolidare la fiducia con i Clienti non è sufficiente porre in essere gli adempimenti previsti dalla normativa sulla trasparenza (informativa precontrattuale, informazioni europee di base sul credito ai consumatori ecc.), ma occorre soprattutto assicurarsi che le relative disposizioni siano rispettate nella "sostanza" e nella quotidianità delle attività di commercializzazione dei prodotti e di relazione. "I Clienti insoddisfatti possono essere i migliori alleati se le informazioni che forniscono vengono utilizzate per individuare in quali aree è necessario intervenire" (A. Tarantola).

Per questo motivo è nostra intenzione fornire ai nostri Clienti indicazioni semplici e immediate sulle modalità con cui presentare reclamo, a seguito di eventuali problemi o disagi sorti con Finitalia.

## 3. Cosa può fare il Cliente se vuole reclamare?

1. La prima cosa che consigliamo al cliente insoddisfatto è di presentare un reclamo in forma scritta (a tal fine è stato predisposto un apposito modulo da scaricare dal sito internet di Finitalia nella sezione Reclami <https://finitalia.it/home/reclami/>) e trasmetterlo tramite una delle seguenti modalità:
  - Posta ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno) indirizzata a: Finitalia - Ufficio Reclami - Viale V. Lancetti. n. 43 - 20158 Milano (MI);
  - Posta elettronica: [reclami@finitalia.it](mailto:reclami@finitalia.it)
  - Fax al numero: +39.02.51887993
  - PEC: [reclami.finitalia@pec.finitaliaspa.it](mailto:reclami.finitalia@pec.finitaliaspa.it)

Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:

- dati identificativi del Cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; se persona giuridica: denominazione, partita iva, sede legale);
- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;
- eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

## 4. Gestione del reclamo e tempi di risposta

Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Reclami, questo esamina la problematica ed avvia immediatamente l'attività di istruttoria. Per approfondire talune questioni, il predetto Ufficio potrà avere la necessità di richiedere ad altre strutture interne ulteriore documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni, predispone una lettera di risposta al Cliente entro:

- **60 giorni** per i reclami relativi ai prodotti ed ai servizi bancari e finanziari (es. contestazioni relative ad aspetti contabili o segnalazioni negative in banche dati private ecc.);
- **un mese** in materia di protezione dei dati personali (ad es. esercizio del diritto di accesso ai dati ecc.).

## 5. Risposta al Cliente

La risposta inviata al Cliente, che verrà comunicata tramite una lettera Raccomandata a/r o a mezzo PEC, conterrà l'esito del reclamo:

- **il reclamo** è ritenuto **fondato** se si riconoscono le ragioni del Cliente, indicando le azioni che Finitalia intende intraprendere;
- **il reclamo** è ritenuto **infondato** se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso Finitalia dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

## 6. Risposta al reclamo che non soddisfa il Cliente

Nel caso il Cliente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo oppure non riceva risposta entro i termini di legge, ha diversi interlocutori a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione.

**PER RECLAMI  
RELATIVI A SERVIZI  
BANCARI-FINANZIARI**

### **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organismo indipendente e imparziale, istituito presso la Banca d'Italia e suddiviso in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), avente come finalità la risoluzione

stragiudiziale delle controversie sollevate dai Clienti.

**Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami di Finitalia.**

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare ricorso all'ABF.

## CONDIZIONI PER RIVOLGERSI ALL'ABF

Ci si può rivolgere all'ABF:

1. se l'operazione o il comportamento contestato non è anteriore al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
2. quanto a richieste di una somma di denaro, se la cifra è pari o inferiore a 200.000 euro;
3. senza limiti di importo quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (es. se si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
4. se non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo a Finitalia;
5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.

## A CHI RIVOLGERSI

### ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di Milano**

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di Torino**

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino  
Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di Bologna**

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna  
Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di**

**Roma** Via Venti Settembre, 97/e - 00187  
Roma Tel.: 06.4792.92.35 - Fax:  
06.4792.94.208

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di**

**Napoli** Via Miguel Cervantes, 71 -  
80133 Napoli Tel.: 081.797.53.50 - Fax:  
081.797.53.55

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di Bari**

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari  
Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

#### **Segreteria Tecnica del Collegio di Palermo**

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo  
Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

La modulistica per presentare ricorso, le condizioni ed i costi del servizio sono reperibili sul sito internet **[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)**

<b>ESITO DELLA PROCEDURA</b>	<p>La decisione viene resa dal Collegio entro 90 giorni dalla data in cui si considera completo il fascicolo del ricorso, ovvero a seguito della ricezione delle controdeduzioni, repliche e controrepliche, ovvero una volta che siano scaduti i termini per la relativa presentazione.</p> <p>La decisione e le motivazioni che hanno spinto l'Organo a tale decisione vengono comunicate dalla Segreteria tecnica alle parti entro 90 giorni dalla pronuncia.</p>
<b>SPESE PER LE PARTI</b>	<p>La procedura è gratuita per i Clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro. Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, Finitalia dovrà rimborsare al Cliente – ricorrendone i presupposti – i 20 euro e versare all'ABF il contributo dovuto per il rimborso delle spese della procedura.</p>

Finitalia, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alla decisione, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento. Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (*es. organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario*).

## 7. Procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione della controversia

Il Cliente ha, in ogni caso, facoltà di esperire un procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione, rivolgendosi, **in caso di controversia riguardante servizi bancari – finanziari**:

- all'Arbitro Bancario Finanziario, previa presentazione di reclamo a Finitalia, come da precedente punto 6;

in alternativa all'ABF, il Cliente - che al momento della presentazione della domanda rientra nella definizione di "consumatore", come stabilito dall'art. 3 del Codice del consumo ("la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta")

- potrà attivare la procedura di Conciliazione Paritetica, i cui Protocollo, Regolamento e Modulo di Richiesta sono disponibili premendo il link "Conciliazione Paritetica" alla pagina "Risolvere un problema" della sezione "Come fare per" del sito web di Finitalia [www.finitalia.it](http://www.finitalia.it);

- ad uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

**Il Cliente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria solo dopo che, intrapreso il procedimento di mediazione in una delle forme di cui sopra, la controversia non si sia risolta.**

Il servizio di mediazione, offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario, è finalizzato alla **conciliazione di controversie in materia di servizi bancari e finanziari senza alcun limite di importo**.

È un modo stragiudiziale per tentare di risolvere una controversia tra il Cliente e Finitalia, affidando ad una terza parte indipendente (il Mediatore) il compito di agevolare in tempi brevi il raggiungimento di un accordo, tramite uno o più incontri diretti a facilitare il confronto ed a trovare la soluzione del problema.

Il Mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare torto o ragione ad una parte o all'altra.

L'accordo può essere omologato dal tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Come sopra evidenziato, tra gli organismi di mediazione rientra il Conciliatore BancarioFinanziario, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure, 54, il quale si avvale di mediatori indipendenti, presenti anche nella provincia e nella regione in cui ha sede Finitalia. Per maggiori informazioni, si invita alla consultazione del sito **[www.conciliatorebancario.it/conciliazione](http://www.conciliatorebancario.it/conciliazione)**.