Informativa sulle modalità di trattazione dei reclami

Il presente documento, finalizzato ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di trattazione dei reclami, rappresenta una sintesi delle procedure interne adottate da Factorit SpA ai sensi delle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il documento è disponibile presso la sede di Factorit SpA (Via Cino del Duca 12, 20122 Milano), sul sito internet raggiungibile all'indirizzo https://www.factorit.it e fornito gratuitamente su richiesta da inviare a ufficio.reclami@factorit.it.

Il reclamo, la cui trattazione è gratuita, deve avere forma scritta e qualora il cliente ne presentasse uno in forma orale, il personale della Società Lo invita a formalizzarlo in forma scritta, fornendo adeguata assistenza.

Il reclamo è ritenuto valido purché contenga gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo e la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

RECAPITI

È possibile rivolgersi all'Ufficio Reclami ricorrendo ai seguenti recapiti:

- Factorit S.p.A.
  Responsabile Reclami
  Via Cino del Duca 12, 20122 MILANO
- ufficio.reclami@factorit.it
- segreteria@pec.factorit.it

PUBBLICITÀ

Sul sito internet della Società https://www.factorit.it e presso i locali aperti al pubblico sono a disposizione i seguenti documenti:

- Informativa sulle modalità di trattazione dei reclami;
- Rendiconto annuale dei reclami;
- Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario;
- Guida all'utilizzo del portale ABF;
- modulo per la formulazione del reclamo (facoltativo).

TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Factorit SpA ha nominato il Responsabile Reclami, al quale la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui Factorit SpA (di seguito anche "la Società") abbia gestito operazioni o servizi.

Il Responsabile Reclami è indipendente rispetto alle funzioni della Società preposte alla commercializzazione dei servizi.

Tutti i soggetti aziendali che dovessero ricevere il reclamo devono provvedere tempestivamente alla sua trasmissione al Responsabile Reclami, il quale prende in carico la contestazione, notificando al cliente l'avvenuta ricezione.

Il Responsabile Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro 60 giorni di calendario dalla data di ricezione della comunicazione.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della Società sono illustrati le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere ed i tempi tecnici entro i quali le stesse verranno realizzate.

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta ha la possibilità, menzionata nella risposta medesima, di rivolgersi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti a dirimere le controversie, quali:

- Arbitro Bancario Finanziario. È disponibile la guida pratica *"ABF in parole semplici"* sul sito www.factorit.it e sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- Conciliatore Bancario Finanziario (ADR) - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per questo servizio 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 www.conciliatorebancario.it.

PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALI DELLE CONTROVERSIE

❖ Ricorso del cliente all'Arbitro Bancario Finanziario

Per quanto attiene le controversie relative ai servizi bancari e finanziari, è attivo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito dalla Banca d'Italia con Regolamento del 18 giugno 2009, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 24 giugno 2009. L' Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto, a differenza della conciliazione, non mira al raggiungimento di un accordo tra le parti, ma ha la caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente e intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. Resta comunque ferma la facoltà per le parti di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti:

- ✓ alle fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
- ✓ le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;
- ✓ le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di presentazione del ricorso.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

ooOoo

❖ **Ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario**

Il Conciliatore Bancario Finanziario è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e un intermediario finanziario. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.

I servizi offerti sono:

- Mediazione, disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28 del 4.3.2010 e dal proprio Regolamento depositato presso il Ministero della giustizia. Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. La procedura non si conclude quindi con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo;
- Arbitrato. È una procedura diretta a concludere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'Arbitro non è un Giudice ordinario, ma le parti possono stabilire (sia attraverso la clausola compromissoria inserita nel contratto, sia di comune accordo) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.
  Il Conciliatore Bancario Finanziario ha istituito al proprio interno la "Camera Arbitrale" che si avvale di professionisti esperti in materia bancaria, finanziaria e societaria, presenti sul territorio nazionale. L'Arbitrato è disciplinato dallo specifico Regolamento della Camera Arbitrale.
  Le parti (sia nella clausola compromissoria che di comune accordo) possono nominare un Arbitro unico o un Collegio Arbitrale.

Per presentare una domanda di mediazione o per richiedere l'avvio di un arbitrato: Conciliatore Bancario Finanziario Via delle Botteghe Oscure, 54 00186 Roma associazione@conciliatorebancario.it. Per ulteriori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.