

Il cliente può presentare un reclamo all' intermediario, per lettera raccomandata A/R inviandola in Corso Italia 15 - 20122 Milano, o per via telematica a:

Ufficio Reclami-mail (ufficio.reclami@pec-ifitalia.it)

Ufficio Reclami-pec (ifitalia@pec-ifitalia.it)

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all' Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

Il ricorso all' ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all' Autorità Giudiziaria;

- Al fine di assolvere all'obbligo di cui al D.lgs 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all' Autorità Giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo, al **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie –ADR, iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia ovvero a un altro organismo iscritto nell' apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Rendiconto attività gestione reclami Anno 2015

Guida Arbitro Bancario Finanziario