



Società iscritta all'albo delle Banche al n. 5485
CAB 02800 ABI 03185 SWIFT IFIGIT 31
Sede: 50125 FIRENZE – Piazza Santa Maria Soprano, 1
Tel. 055 24631 – Fax 055 2463231 – e-mail: info@bancaifigest.it
Numero d'iscrizione al Registro delle Imprese e Codice Fiscale 03712110588
R.E.A. di Firenze n. 425733 – P.IVA 04337180485 – Cap.Soc. Euro 16.532.527 i.v.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Iscritta Albo Gruppi Bancari n. 3185.6

BANCA IFIGEST S.p.A. – Società capogruppo
Gruppo Bancario Ifigest

INFORMATIVA SUI RECLAMI

La normativa emanata dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza bancaria definisce "reclamo" qualsiasi atto con il quale un Cliente, chiaramente individuabile, contesta in forma scritta un comportamento ovvero un'omissione ascrivibile all'intermediario.

La gestione dei reclami ricomprende fattispecie che differiscono fra loro, oltre che per i contenuti, anche per tempistica di evasione da parte della Banca e dell'Organismo di riferimento cui poter rivolgersi, in seconda istanza, come di seguito specificato.

Banca Ifigest adotta una procedura interna per la trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento, dei servizi bancari e dell'attività di distribuzione di polizze assicurative.

L'ufficio Compliance e Antiriciclaggio di Banca Ifigest è responsabile della trattazione dei reclami e, a tale ufficio possono essere trasmessi i reclami mediante le seguenti modalità:

- lettera raccomandata A/R all'indirizzo *Banca Ifigest Piazza S. M. Soprano, n. 1 – 50125 Firenze,*
- posta elettronica all'indirizzo *compliance@bancaifigest.it,*
- posta certificata all'indirizzo PEC *segreteria.ifigest@legalmail.it.*

Il reclamo deve chiaramente identificare gli estremi del ricorrente, la posizione finanziaria dello stesso (numero di conto corrente, dossier titoli, ecc.), i motivi del reclamo e la sottoscrizione del Cliente, anche laddove sia presentato da un rappresentante.

L'ufficio Compliance provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute nel rispetto di quanto disposto dalla normativa di riferimento, in particolare i tempi di risposta differiscono a seconda dell'oggetto del reclamo: nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione dei servizi di investimento e lo svolgimento dei servizi bancari la Banca si impegna a rispondere al Cliente entro il termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dello stesso; nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di pagamento PSD la Banca si impegna a rispondere al Cliente entro il termine di 15 giorni dalla ricezione dello stesso. Infine, nel caso in cui il reclamo sia riferito all'attività di distribuzione di



Società iscritta all'albo delle Banche al n. 5485
CAB 02800 ABI 03185 SWIFT IFIGIT 31
Sede: 50125 FIRENZE – Piazza Santa Maria Soprano, 1
Tel. 055 24631 – Fax 055 2463231 – e-mail: info@bancaifigest.it
Numero d'iscrizione al Registro delle Imprese e Codice Fiscale 03712110588
R.E.A. di Firenze n. 425733 – P.IVA 04337180485 – Cap.Soc. Euro 16.532.527 i.v.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Iscritta Albo Gruppi Bancari n. 3185.6

BANCA IFIGEST S.p.A. – Società capogruppo
Gruppo Bancario Ifigest

prodotti assicurativi è prevista una tempistica di evasione di 45 giorni (ad eccezione dei reclami inerenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005 – cd. “prodotti finanziari -assicurativi” – a cui la Banca è tenuta a rispondere entro il termine di 60 giorni).

Ove il reclamo sia ritenuto fondato saranno comunicati al Cliente i tempi e le modalità di attuazione delle soluzioni adottate per risolvere il problema sollevato, mentre nel caso in cui sia ritenuto infondato saranno precisate le motivazioni del rigetto. Il Cliente ha comunque la possibilità di adire ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie che, a seconda dell'oggetto, potrà essere: l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – www.arbitrobancariofinanziario.it – per le controversie relative ai servizi bancari e finanziari, oppure l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) – www.acf-consob.it - per le controversie riguardanti la prestazione dei servizi di investimento. Il Cliente può inoltre esperire una procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore bancario e finanziario (per maggiori informazioni consultare il sito www.conciliatorebancario.it).