

Risoluzione stragiudiziale delle controversie e indicazioni sulle modalità di inoltro dei reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della società, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, PEC o e-mail, ai seguenti recapiti:

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

Factorit deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, fatte salve le sospensioni per festività. L'invio del riscontro avverrà a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, PEC o e-mail.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i termini, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria competente, potrà:

-) rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**:
 - se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1.1.2009;
 - nel limite di Euro 100.000 se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
 - senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure a Factorit S.p.A. La Guida pratica che riassume le informazioni sull'ABF e il modulo per il ricorso sono scaricabili dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it o dal sito www.factorit.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

-) singolarmente o in forma congiunta con l'intermediario, anche in assenza di preventivo reclamo, attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo

Ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche, un preventivo tentativo di "conciliazione" è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale relativa a controversie in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi. A tal fine si può ricorrere all'organismo, abilitato alla conciliazione, presso l'Arbitro Bancario e Finanziario. La domanda può essere in alternativa, depositata presso altro organismo abilitato alla mediazione, iscritto all'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia (www.giustizia.it).