



GUIDA AI RECLAMI

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e Finve s.p.a. relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il cliente, prima di adire l'autorità giudiziaria, può utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi paragrafi.

Il cliente può presentare un **reclamo**, utilizzando una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento a:
FINVE S.p.A. - Ufficio Reclami – Via Trento 33 – 37026 Pescantina VR
- posta elettronica all'indirizzo e-mail:
finve@finve.it
- posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail:
pec@pec.finve.it

Finve S.p.A. provvede ad evadere le richieste pervenute entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto oppure non ha ricevuto risposta, può rivolgersi **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Finve S.p.A., che mette a disposizione dei propri clienti – presso i propri locali e sul proprio sito internet – la guida pratica all'ABF.

Il cliente può, singolarmente o in forma congiunta con Finve S.p.A., attivare una procedura di **conciliazione** finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Detto tentativo sarà esperito, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'articolo 5 comma 5 del Decreto Legislativo n. 28 del 05.03.2010, all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it), già iscritto al n. 3 del registro, tenuto dal Ministero della Giustizia, ex art.38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n.5.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'**autorità giudiziaria** nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. Il procedimento di conciliazione è, comunque, condizione preliminare per l'azione giudiziaria.

PESCANTINA, 31 agosto 2021

FINVE S.P.A.