

PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO VERSO COFIDI.IT SOC. COOP E AVVISO DI ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

In caso di insorgenza di una controversia tra il Cliente e COFIDI.IT soc. coop., o laddove il Cliente si ritenesse leso di un suo diritto, o ritenesse che COFIDI.IT soc. coop non abbia operato correttamente nei suoi confronti, il Cliente, nel tentativo di risolvere in via stragiudiziale quanto ravvisato, può presentare un reclamo scritto, specificando l'oggetto della controversia e le relative richieste. L'inoltro di un reclamo a COFIDI.IT soc. coop. può avvenire "a mano", consegnando la documentazione direttamente nella Sede legale in via N. Tridente 22 a Bari, oppure, in una delle Filiali della Società, il cui elenco è disponibile nella sezione Filiali del portale web www.cofidi.it, oppure, attraverso Raccomandata A.R., fax, email agli indirizzi dell'Ufficio Reclami di COFIDI.IT soc. coop., o PEC

L'Ufficio Reclami di COFIDI.IT Soc. Coop. si trova al seguente indirizzo:

**Via Nicola Tridente n. 22 sc. A pt. 4
70125 Bari
Tel: 080/5610911
Fax: 080/5610915
e-mail: reclami@cofidi.it
PEC: cofidi.it@legalmail.it**

L'Ufficio Reclami provvederà a rispondere entro il termine di 60 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Nel caso lo ritenga necessario, per mancato soddisfacimento o per mancata risposta nei termini stabiliti, e solo **dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente** con COFIDI.IT Soc. Coop., il Cliente può rivolgersi **all'Arbitro Bancario Finanziario o ABF**, un sistema di risoluzione **stragiudiziale** delle controversie tra i Clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, ai sensi del D.Lgs. 385/1993 (T.U.B.), art.128 bis a cui **COFIDI.IT soc. coop. aderisce**.

Il ricorso all'ABF può essere presentato entro il termine massimo di 12 mesi dall'assenza di risposta di Cofidi.IT Soc. Coop., trascorso il termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo, o dall'eventuale risposta ritenuta insoddisfacente rispetto a quanto reclamato.

Il ricorso all'ABF è detto stragiudiziale perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

L'Arbitro Bancario Finanziario **può decidere** su tutte le controversie che riguardano i servizi bancari e finanziari, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a 200.000 euro, se si chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà.

L'Arbitro Bancario Finanziario **non può decidere** su questioni:

- riguardanti servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni);
- riguardanti beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguardanti operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 (a far data dal 1° ottobre 2022 non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso);
- già all'esame dell'autorità giudiziaria;
- già all'esame di arbitri o conciliatori. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine o se è stata attivata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta, **il suo inadempimento è reso pubblico**. Se il Cliente non rimane soddisfatto dalle decisioni dell'ABF può comunque rivolgersi all'autorità giudiziaria.

Per avere informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, contattare l'Ufficio Reclami di COFIDI.IT Soc. Coop. ,oppure, richiedere l'apposita "**Guida**" relativa alla presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario disponibile presso le Filiali di COFIDI.IT Soc. Coop. e scaricabile dal sito web www.cofidi.it, oppure, rivolgersi ad una delle Filiali di Banca d'Italia, oppure, consultare il sito dell'Arbitro Bancario Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it.

COFIDI