

Reclami/Ricorsi

Per presentare un reclamo scritto è possibile alternativamente utilizzare i seguenti canali:

- **posta ordinaria** a UBI Factor S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Fratelli Gabba n. 1 – 20121 Milano;
- **fax** al numero 02 76000009;
- **posta elettronica ordinaria** alla casella reclami@ubifactor.it;
- **posta elettronica certificata (PEC)** alla casella reclami.ubifactor@pecgruppoubi.it;
- form presente sul **sito web** o sulle **APP** del Gruppo UBI Banca;
- consegnarlo direttamente al proprio referente commerciale o presso gli uffici della Società, ove si provvede al ritiro del reclamo ed alla successiva trasmissione all'Ufficio di UBI Factor competente per la sua gestione (Servizio Controllo Rischi – Ufficio Reclami).

Nel rispetto delle normativa vigente la Società risponderà entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Se il reclamo sarà ritenuto fondato, la Società lo comunicherà per iscritto al Cliente, precisando, qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, i prevedibili tempi tecnici che risulteranno a tal fine necessari.

Qualora, invece, la Società ritenesse di non accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto precisando le ragioni della sua decisione.

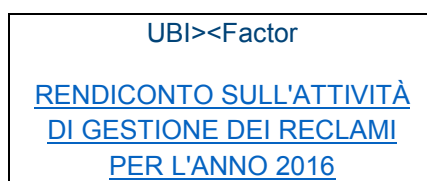
Il Cliente, in mancanza di risposta entro i termini previsti, o qualora fosse comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, potrà:

- rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra banche e clienti se il fatto contestato è successivo alla data 01.01.2009, nel limite di Euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società;
- presentare una domanda di mediazione (procedura che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Società, grazie all'assistenza di un mediatore indipendente) ai seguenti organismi:
 - se contrattualmente previsto, all'Organismo operante presso il Conciliatore Bancario Finanziario (iscritto nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia al n.3), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821 ed una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 la mediazione dovrà avere luogo presso la sede più vicina alla residenza o al domicilio del cliente stesso. Per sapere come rivolgersi al citato organismo si può consultare il relativo regolamento, il sito internet www.conciliatorebancario.it e presso la Società;
 - in mancanza di previsione contrattuale, a qualsiasi organismo iscritto nel Registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi di quanto previsto dal

D.Lgs n.28/2010 e dalla relativa normativa di attuazione, ivi compreso l'organismo operante presso il Conciliatore BancarioFinanziario di cui al precedente punto.

Comunicazione del ricorso ABF all'Intermediario: il Cliente è tenuto ad inviare all'Intermediario una copia del ricorso presentato all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con lettera raccomandata A/R o eventualmente per posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: reclami.ubifactor@pecgruppoubi.it

Dal link a seguire è possibile accedere al **rendiconto annuale della gestione dei reclami**:



----- OOO -----

In questa stessa sezione sono messi a disposizione della Clientela interessata la **Guida Pratica al ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario**, la **Guida Pratica al ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie**, mentre per ottenere ulteriori informazioni è possibile consultare:

- per l'Arbitro Bancario Finanziario, il sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it> o le Filiali della Banca d'Italia;
- per il Conciliatore Bancario Finanziario, il sito <http://www.conciliatorebancario.it>;
- per gli organismi di mediazione, il relativo elenco disponibile sul sito <https://www.giustizia.it>.