

Procedure di Reclamo: Il Confidi ha predisposto un'apposita procedura per la ricezione e il trattamento dei reclami inerenti le proprie prestazioni e servizi.

La procedura è gratuita per il Cliente, salvo le eventuali spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

Il Cliente può presentare reclamo per la lettera raccomandata A/R a:

- Confidi La Sicurezza. Via dei Palmensi, 1, 66100 Chieti.

In alternativa via pec all'indirizzo:

- lasicurezza@legalmail.it

Confidi evade risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Se il Confidi dà ragione al Cliente, deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a risolvere l'anomalia; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Per le sole operazioni di finanziamento/affidamento, il Cliente, se non soddisfatto o in caso di mancata risposta tempestiva del Confidi, prima di ricorrere alla competente autorità giudiziaria, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ¹.

Dal 5 Febbraio 2018 è attivo il Portale dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che consente ai clienti di servizi bancari, finanziari e di pagamento (ricorrenti) di trasmettere e gestire ricorsi interamente online.

Fino al 30 Giugno 2019 sarà possibile presentare il ricorso anche in modalità cartacea nei soli casi indicati sul sito internet dell'ABF.

Per avere più informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, il Cliente può:

- Consultare la guida consegnata e disponibile sul sito del Confidi: CLAAI Abruzzo
- Chiedere informazioni alla Rete Vendita del Confidi.
- Accedere al sito www.arbitrobancariofinanziario.it
- Chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia (cfr elenco pubblicato sul sito sopra elencato).

Anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e il Confidi possono ricorrere, per esperire il procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente:

- Al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, Iscritto al n.3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.
- Oppure ad un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

¹ Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.