

Reclami

Per “reclamo” si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento o un’omissione (disposizioni di Banca d’Italia sulla “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”).

MODALITA’ DI INOLTRO E TEMPISTICHE DI RISPOSTA

Qualora un cliente intendesse dunque manifestare la propria insoddisfazione o contestare l’operato della Banca, potrà presentare un reclamo all’Ufficio Reclami della Banca stessa in forma scritta, in uno dei seguenti modi:

- Tramite posta elettronica all’indirizzo servizioclienti@ingdirectitalia.it
- Tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo ufficio reclami@pec.ingdirect.it
- Tramite posta ordinaria all’indirizzo “ING LEASE – Divisione Leasing di ING BANK N.V. Milan Branch, Viale Fulvio Testi, n°250 – Milano”

La Banca si impegna a rispondere al reclamo entro i seguenti termini:

- **15 giorni dal ricevimento**, per istanze relative all’esercizio dei diritti dell’interessato previsti dall’articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) e, comunque, entro 30 giorni dal ricevimento se le operazioni necessarie per un integrale riscontro sono di particolare complessità ovvero ricorre altro giustificato motivo. In tal caso, la Banca deve comunque darne comunicazione all’interessato entro i predetti 15 giorni;
- **30 giorni dal ricevimento**, se il reclamo è relativo al prodotto leasing.

Qualora la Banca riterrà il reclamo fondato, ne darà comunicazione per iscritto al Cliente precisando i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla risoluzione del problema segnalato.

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

In entrambi i casi, verrà sempre indicata la possibilità di adire l’Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Ricorsi e Conciliazioni

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini rispettivamente previsti e sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può fare ricorso o attivare una procedura di conciliazione.

In caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari

Il Cliente può:

- Ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), entro 12 mesi dalla proposizione del reclamo:
 - se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
 - nel limite di Euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro.

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra il cliente e la banca, istituito nel 2009. L'ABF è un organismo autonomo e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

- Attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie – ADR). Si tratta di una procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie sorte tra il cliente e la banca o l'intermediario finanziario, in cui un soggetto terzo indipendente e imparziale, il mediatore, ha il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo che soddisfi entrambe le parti. Il mediatore non ha il potere di prendere alcuna decisione sulla controversia. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore consultare il sito internet www.conciliatorebancario.it. Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo. 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. Tale procedura può essere attivata anche presso altri Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

In caso di controversie aventi ad oggetto il trattamento dei dati personali

Il Cliente può rivolgersi all'autorità giudiziaria oppure presentare un ricorso al Garante per la protezione dei dati personali, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a 150,00 euro, da inviarsi:

- a mezzo raccomandata all'indirizzo Piazza di Monte Citorio n. 121 - 00186 Roma

- tramite posta certificata al seguente indirizzo: urp@pec.gdpd.it oppure
- depositandolo presso l'Ufficio relazioni col pubblico del Garante per la protezione dei dati personali.

Per maggiori informazioni è possibile accedere al seguente sito internet www.garanteprivacy.it.

Ulteriori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite consultando i seguenti link:

Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario

https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/guide-e-moduli/Guida_sito_web-ottimizzato.pdf

Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario

http://www.conciliatorebancario.it/phocadownload/mediazione-doc/regolamento_mediazione_201605.pdf