



PROCEDURA DI RECLAMO IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

(in conformità alle disposizioni Bankitalia, in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni con i clienti, emanate con provvedimento del 29 luglio 2009)

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata alla SFIRS SPA/GE.SE. SRL. Il reclamo va presentato con lettera A/R (o per posta elettronica all'indirizzo mail **info@sfirs.it**) indirizzata **al Responsabile della funzione di gestione dei reclami della clientela** a Cagliari, via S. Margherita n. 4 -09124- (nella persona del Direttore Generale della SFIRS SPA), che evade la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. Se la SFIRS SPA/GE.SE. SRL dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare le misure che intende adottare ed i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere. Il reclamo non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria e, ove previsto, un Arbitro o un Collegio arbitrale. Entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo a SFIRS SPA/GE.SE. SRL, il cliente può adire l'Arbitro Bancario Finanziario mediante ricorso da depositare presso una qualunque Filiale della Banca d'Italia rinvenibile anche sul sito www.bancaditalia.it e www.arbitrobancariofinanziario.it. La procedura di ricorso è a disposizione del cliente presso i locali aperti al pubblico e nel sito www.sfirs.it.

Dicembre 2015