

INFORMAZIONI RELATIVE AI RECLAMI

Qualora sorga una controversia fra un cliente e l'Agenzia relativa all'interpretazione ed esecuzione di un contratto di prestito su pegno, il cliente può presentare reclamo all'Agenzia, all'attenzione del Responsabile della trattazione dei reclami identificato nel Responsabile della Funzione unica di controllo, con una delle seguenti modalità:

- tramite posta ordinaria o raccomandata A.R. presso la sede legale dell'Agenzia, Via Carducci 5/2 - 16121 Genova;
- tramite e-mail all'indirizzo info@agenziapozzo.it;
- tramite PEC all'indirizzo a.pozzo@postemailcertificata.it.

L'Agenzia deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine indicato, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie indipendente ed imparziale sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a Euro 100.00,00.

Per conoscere come rivolgersi all'ABF il cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiamare il numero verde 800196969, oppure rivolgersi a una Filiale della banca d'Italia.

Qui di seguito si riporta la Guida dell'ABF, "ABF in parole semplici".

Si informa che per l'esercizio chiuso al 31.12.2019 l'Agenzia non ha ricevuto reclami dalla clientela.

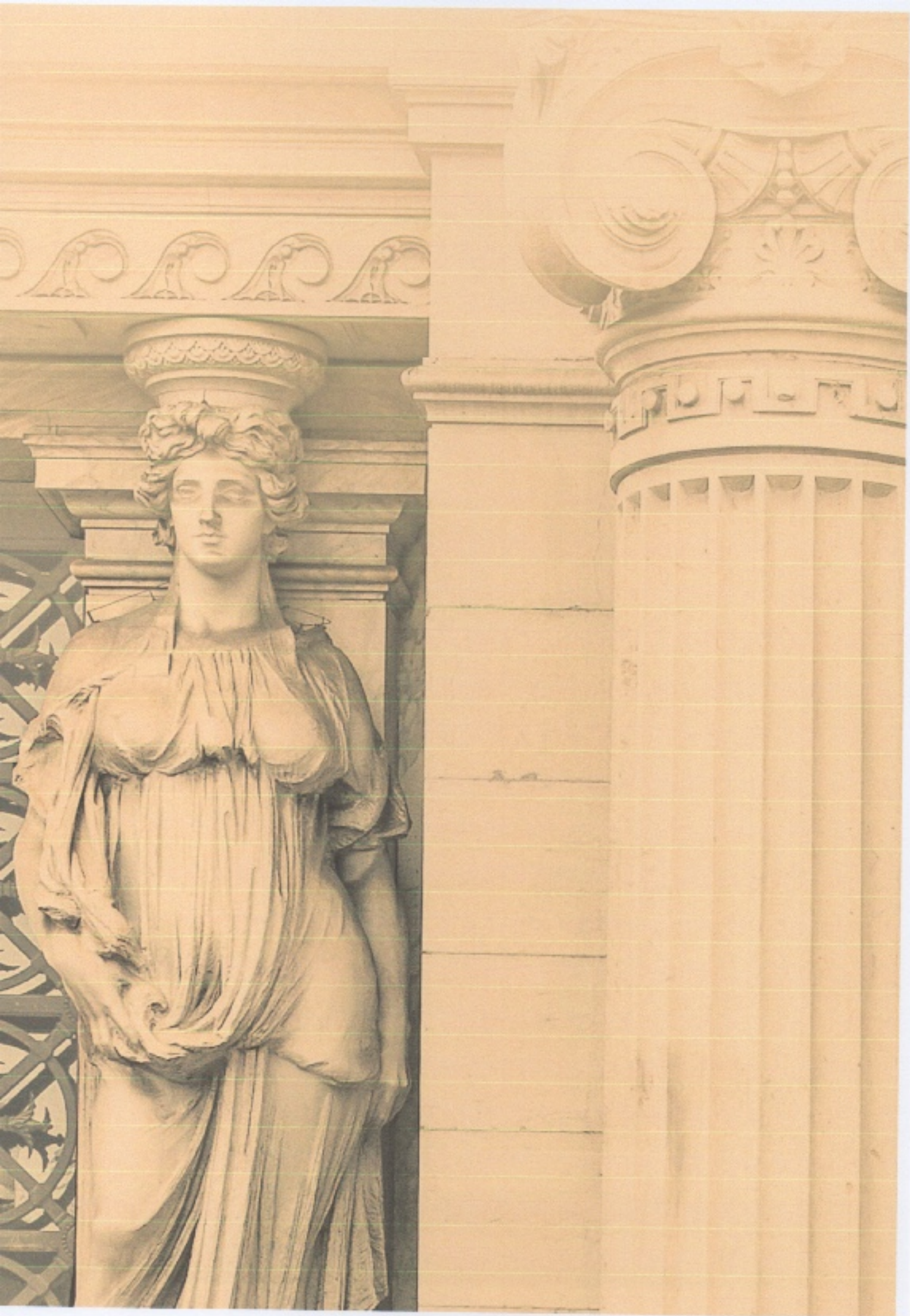
A. Pozzo 1868 srl



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



ABF IN PAROLE SEMPLICI



INDICE

- 4 **Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario**
 - La struttura dell'ABF

- 6 **Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**
 - Cosa può fare l'ABF?
 - Quando puoi ricorrere all'ABF?
 - Quando non puoi ricorrere all'ABF?
- 7 **Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?**
 - Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
- 8 **Quanto costa un ricorso all'ABF?**
 - Come si paga?
 - Quanto tempo devi aspettare dopo la presentazione del ricorso?
- 9 **Che cosa è la rete Fin-Net?**

- 10 **La procedura ABF passo dopo passo**
- 11 **La fase iniziale**
 - La decisione
 - In caso di inadempimento dell'intermediario
- 12 **L'interruzione della procedura**
 - L'istanza di correzione

- 14 **Contatti**

QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? C'è l'ABF!

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

- L'ABF è **autonomo e imparziale** ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più **semplice, rapida ed economica**.
- Puoi fare ricorso da solo e **online**. Devi crederci: **è semplice!**
- Per ricorrere all'ABF **non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista**.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.

Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

LA STRUTTURA DELL'ABF

L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).

| COLLEGIO | REGIONI |
|----------|---|
| Milano | Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto |
| Torino | Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta |
| Bologna | Emilia-Romagna, Toscana |
| Roma | Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero |
| Napoli | Campania, Molise |
| Bari | Basilicata, Calabria, Puglia |
| Palermo | Sardegna, Sicilia |

Ogni Collegio è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ricorsi Clienti
consumatori



Ricorsi Clienti
non consumatori

Ogni Collegio è assistito da una **Segreteria tecnica** Istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:

- ricevere il ricorso, accertando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- se necessario, chiedere alle parti le integrazioni;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

