REIBANQ SRL SOCIETÀ DI MEDIAZIONE CREDITIZIA
(abbreviato REIBANQ SMC)

POLICY RECLAMI

Rev. 5 - del 07/09/2026

REIBANQ SRL SOCIETÀ DI MEDIAZIONE CREDITIZIA ha provveduto alla costituzione di un **Ufficio Reclami**, con preposto un responsabile al quale debbono essere diretti i reclami della clientela.

Si premette che:

a) Si è convenuto di disciplinare il funzionamento dell'Ufficio Reclami prevedendo che i reclami indirizzati dalla clientela siano prontamente trasmessi al responsabile dell'Ufficio, il quale emette un proprio giudizio su ciascun reclamo presentato e, in caso di accoglimento del reclamo, fornisce indicazioni all'Organo con funzione di gestione in merito alle iniziative da intraprendere;

a) La Banca d'Italia ha emanato disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari;

b) Il titolo VIII, punto n.2, "*ha previsto che i mediatori creditizi assicurino anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi alla attività di mediazione creditizia. A questi fini individuano un responsabile o un ufficio preposto.*"

TUTTO CIO' PREMESSO

si è convenuto di disciplinare come segue il funzionamento dell'**Ufficio Reclami**, inconformità a quanto in premessa.

Art. 1. Ufficio Reclami - REIBANQ SMC provvede alla costituzione di un Ufficio Reclami - preponendovi un responsabile - finalizzato alla ricezione, alla trasmissione, alla registrazione, al riscontro amministrativo dei reclami avanzati dalla clientela delMediatore creditizio. I reclami verranno esaminati e decisi, sotto il profilo tecnico, dalla specifica funzione secondo quanto disciplinato al successivo art. 3.

Art. 2 Forma del reclamo - I reclami, indirizzati gratuitamente dalla clientela all'Ufficio reclami della REIBANQ SMC Tramite posta raccomandata A.R., PEC o posta elettronica tradizionale, dovranno preferibilmente essere formalizzati mediante l'apposito modello messo a disposizione presso la sede della REIBANQ SMC gratuitamente scaricabile dal sito internet della REIBANQ SMC stessa. In ogni caso dovranno evidenziare, in maniera non equivoca, la natura di reclamo attribuita alla comunicazione stessa e relativa alla contestazione di un comportamento od omissione della REIBANQ SMC.

Art. 3 Termini di ricezione - I reclami verranno prontamente, e comunque entro il termine di 3 giorni lavorativi dal loro ricevimento, inviati all'Ufficio Reclami e trasmessi al Responsabile della struttura che svolge la funzione di gestione dei reclami, unitamente a tutta la documentazione necessaria per l'esame del reclamo medesimo.

Art. 4 Esame dei reclami - L'Ufficio Reclami provvederà all'esame dei singoli reclami, acquisendo tutta la documentazione utile e gli elementi ritenuti a tal fine necessari, e a trasmettere al cliente, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato, il proprio giudizio.

Art. 5 Giudizio – L'Ufficio si pronuncerà sul reclamo **entro 30 giorni** dalla ricezione del medesimo indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento, provvedendo altresì a dare indicazioni specifiche alla funzione di gestione sulle iniziative da intraprendere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente ed i tempi per la realizzazione delle predette iniziative.

Art. 6 Registrazione- **L'Ufficio Reclami** provvederà alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato e curerà la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività della gestione dei reclami con i relativi dati.

Art. 7 - Aggiornamento - L'Ufficio Reclami provvederà a mantenersi costantemente aggiornato, su indicazioni dell'OAM.

Art. 8 - Precedenti -**L'Ufficio Reclami valuterà** i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Art. 9 Pubblicità - **REIBANQ SMC** consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui alla presente Policy.

Art. 10 Note - Si precisa che il cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere controversie sorte con il Mediatore, in quanto strumento non rivolto a tale categoria di intermediari del credito.

FACSIMILE DEL MODELLO DI RECLAMO

REIBANQ SRL SMC
Ufficio Reclami
Piazza Alessandro Volta 28
22100 Como (CO)
PEC: reibanqsrl@pec.it

MODELLO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

Il sottoscritto/a_____residenza/sede sociale in_____Prov._____via_____n. ____tel._____e-mail_____pec_____data e /o n. di contratto/ di pratica (se noti)_____riferimento operazione richiesta _____

presenta reclamo sui seguenti fatti, accadimenti occorsi nei modi e tempi sotto indicati:

Allega i seguenti documenti: (se posseduti e ritenuti utili)

Data_____ Firma _____

N.B. la presente può essere inviata per raccomandata A.R. o P.E.C (reibanqsrl@pec.it

Si precisa che il cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere controversie sorte con il Mediatore, in quanto strumento non rivolto a tale categoria di intermediari del credito.