

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

Per eventuali contestazioni tra il cliente e CHERRY 106 S.p.A. in relazione ad atti da quest'ultima posti in essere, nell'ambito della propria attività istituzionale, il cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami di CHERRY 106 S.p.A. secondo le modalità che seguono e che CHERRY 106 S.p.A. invita a seguire con cura onde consentire una più rapida soluzione della questione. In linea con la normativa sulla trasparenza, l'Ufficio Reclami è organizzativamente collocato all'interno di CHERRY 106 S.p.A. in maniera tale da essere indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi e alla gestione dei crediti, al fine di assicurare imparzialità e terzietà nella valutazione e risoluzione dei reclami.

Ai fini della presente Informativa, per Reclamo si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificato contesta in forma scritta a CHERRY 106 S.p.A. un suo specifico comportamento e/o un'omissione. Il Reclamo potrà essere inviato a mezzo raccomandata A/R, fax, e-mail o PEC a:

CHERRY 106 S.p.A.

Via Benedetto Croce 40,

00142 – ROMA

e-mail ufficio.reclami@cherry106.it

PEC ufficio.reclami@pec.cherry106.it

Ai fini di un rapido e puntuale riscontro del singolo reclamo, si raccomanda che lo stesso contenga:

- 1) Generalità del reclamante (nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza e di posta elettronica, PEC, recapito telefonico fisso e mobile e, in caso di persona giuridica, ragione sociale, indirizzo sede legale, PEC ed i dati del rappresentante legale nonché visura camerale aggiornata);
- 2) Dati identificativi del credito/posizione oggetto di contestazione;
- 3) Oggetto della contestazione e relative motivazioni;
- 4) Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto del reclamo.

Un facsimile di modello di reclamo è rinvenibile in calce alla presente informativa.

CHERRY 106 S.p.A. invierà la propria risposta, mediante comunicazione scritta trasmessa con lo stesso mezzo utilizzato dal cliente per inoltrare il reclamo, entro 60 giorni di calendario dalla ricezione dello stesso.

Le risposte fornite da CHERRY 106 S.p.A. conterranno:

- a) se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere con indicazione dei tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b) se il reclamo è ritenuto infondato, sarà fornita al cliente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitrato Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora il cliente non abbia ricevuto risposta entro il termine indicato o, avendola ricevuta, non si ritenga soddisfatto della stessa, avrà comunque diritto ad adire l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), organismo la cui finalità è dirimere, in via stragiudiziale, le controversie insorte con le Banche e gli Intermediari Finanziari. Il ricorso all'ABF potrà essere presentato entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca o all'intermediario finanziario e purchè il ricorso abbia ad oggetto la medesima contestazione. Possono essere sottoposte all'ABF le controversie attinenti i servizi bancari e finanziari in genere, relative a fatti successivi all'1 gennaio 2009 il cui valore economico non superi i 200.000 euro, salvo che la richiesta rivolta all'ABF sia limitata al solo accertamento di diritti, obblighi e facoltà, nel qual caso si prescinde dal valore del rapporto sottostante. Condizioni e modalità operative per la presentazione del ricorso e funzionamento

dell'organismo, sono descritte nella guida pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario e Finanziario il cui link è presente sul sito www.cherry106.it nell'apposita sezione dedicata all'Ufficio Reclami, ovvero sul sito dell'Arbitro Bancario e Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it.

Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o l'intermediario devono, ai sensi dell'art. 5 comma 1bis D.Lgs. 28/2010, attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione – finalizzato al raggiungimento di un accordo – ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it dove è disponibile il relativo Regolamento oppure
- ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Per qualsiasi necessità e/o chiarimento il personale di CHERRY 106 S.p.A. è a disposizione del cliente per una risposta veloce alle richieste di assistenza.

FACSIMILE MODELLO RECLAMO

CHERRY 106 S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Benedetto Croce, 40

00142 – Roma

e.mail: ufficio.reclami@cherry106.it

PEC ufficio.reclami@pec.cherry106.it

Oggetto: Reclamo su rapporto n. _____

Il sottoscritto/a _____

residenza/sede sociale in _____ via _____

n. tel. _____ n. fax _____ e-mail _____

n. di contratto/di c.c. di pratica (se noti) _____

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

[]

Allega i seguenti documenti:

(se posseduti e ritenuti utili)

all. _____

all. _____

Data _____ Firma _____

N.B. la presente può essere inviata per raccomandata A.R., fax, e-mail o Pec.