

RECLAMI DELLA CLIENTELA – PROCEDURA - FORMA - TERMINI

Ai sensi di quanto previsto dal combinato disposto della sezione VIII e della Sezione XI del Provvedimento di Banca Italia inerente la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari 27 luglio 2022 e successive modificazioni, la Società ha istituito il Presidio interno inerente la trattazione dei reclami della clientela il cui Responsabile è l'Amministratore Unico Dr Paolo Licciardello. Il Cliente ha diritto di presentare, in qualsiasi momento, reclami in ordine ai servizi offerti dalla Società ed, a tale fine, saranno presi in considerazione i reclami inviati presso la Sede Legale all'attenzione del Responsabile a condizione che siano effettuati in forma scritta: posta ordinaria, posta raccomandata, posta assicurata, posta elettronica o posta elettronica certificata. Al Cliente è assicurato il diritto di contattare telefonicamente il responsabile del Presidio, restando comunque obbligato alla presentazione del reclamo esclusivamente in forma scritta.

I reclami inviati tramite posta ordinaria, posta raccomandata e posta assicurata devono essere inviati all'attenzione del Responsabile del presidio, presso l'indirizzo della sede legale; i reclami inviati per posta elettronica devono essere inviati all'indirizzo info@erbroker.it oppure paolo.licciardello@erbroker.it; i reclami inviati per posta elettronica certificata devono essere inviati al seguente indirizzo erbroker@legalmail.it. L'indicazione del Responsabile del presidio nonché le forme di inoltro dei reclami, di conferma di avvenuta ricezione nonché di risposta al reclamo sono, altresì, pubblicizzati sul sito internet della Società www.erbroker.it, sezione Trasparenza.

Al Cliente è garantita la gratuità dell'interazione con il Responsabile del Presidio nonché con l'addetto a contatto con il pubblico che lo ha assistito, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata, della raccomandata, ecc.).

Al ricevimento del reclamo, il Responsabile del Presidio è tenuto a attivarsi senza indugio ed, in primo luogo, a condividere il contenuto del reclamo con l'addetto a contatto con il Cliente, assumendo da questi tutte le opportune e necessarie informazioni nonché la documentazione ritenute utili ne processo di definizione del reclamo. Il primo contatto con il Cliente da parte del Responsabile del Presidio deve essere effettuato entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi, deve essere effettuato in forma scritta con le stesse modalità utilizzate per la presentazione del reclamo e deve contenere anche la modalità con cui la Società intende trattare il reclamo.

La Società si impegna a fornire una risposta al Cliente entro e non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, adottando la medesima forma scritta utilizzata per la presentazione del reclamo. La risposta deve contenere : 1) se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; 2) se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di attivare le modalità di componimento delle controversie offerte dal Contratto di Mediazione Creditizia o dal diverso contratto sottoscritto con la Società.

Le presenti note sono pubblicate nel sito internet della Società al fine di adempiere a quanto prescritto dalla Sezione XI del Provvedimento Banca Italia inerente la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29 Luglio 2017 e successive modificazioni.