

Reclami - Definizione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare reclamo tramite:

- lettera raccomandata a.r. indirizzata a **Custodia Valore - Gestione Reclami**, Piazza Monte di Pietà, 32/A Roma;
- email all'indirizzo: reclami@affide.it;
- Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo: custodiavalorecreditosupegno@legalmail.it.

La Società risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 60 giorni, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per conoscere la procedura e avere maggiori indicazioni si può consultare:

- il sito <http://www.arbitrobancariofinanziario.it>;
- la Guida Pratica "ABF in parole semplici" pubblicata sul sito www.affide.it nella sezione Reclami.

La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai sensi della legge in materia di conciliazione delle controversie (Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28, art. 5, co. 1bis), prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria ordinaria, Affide e/o il Cliente devono necessariamente esperire il procedimento di mediazione ricorrendo:

- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (<http://www.conciliatorebancario.it>, dove è consultabile anche il relativo Regolamento),
oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Custodia Valore - Credito su pegno SpA

Sede Operativa: Piazza del Monte di Pietà 32 A · 00186 Roma · T +39 06 99509900 · info@affide.it

Sede Legale: Via Orazio 19 · 39100 Bolzano (BZ)

Capitale Sociale € 32.600.000 i.v. · Codice Fiscale e Partita IVA: 02976440210 · Registro delle imprese di Bolzano Rea BZ - 221423

Società con unico socio soggetto all'attività di direzione e coordinamento di Dorotheum GmbH & CoKG · Iscritta al n. 219 dell'albo ex art. 106 TUB