

## COME PRESENTARE UN RECLAMO

Ai sensi dei Regolamenti ASIF n.1/2015 e n.3/2018, l'utente può presentare un reclamo o una richiesta di indennizzo all'Istituto.

Per l'inoltro del reclamo, è possibile utilizzare un apposito template disponibile presso l'Istituto e nella pagina web che dovrà essere successivamente trasmesso attraverso una delle seguenti modalità:

- Lettera raccomandata A/R da trasmettere all'Istituto per le Opere di Religione utilizzando il seguente indirizzo: Cortile Sisto V – CAP 00120 - Città del Vaticano.
- Posta elettronica all'indirizzo email: [reclami@ior.va](mailto:reclami@ior.va).
- Consegna "a mano" presso l'Istituto.
- IOR Portal.

Qualora l'utente non avesse a disposizione l'apposito modulo per la presentazione del reclamo, lo stesso può essere richiesto contattando l'Istituto all'indirizzo email indicato.

Si fa presente che il reclamo presentato, per essere preso in carico dall'Istituto deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- Dati personali dell'utente (se persona fisica) o del legale rappresentante (se persona giuridica) affinché lo stesso sia chiaramente identificabile;
- Descrizione precisa dell'oggetto del reclamo;
- Motivazioni del reclamo;
- Richiesta di risoluzione proposta dall'utente;
- Numero del rapporto a cui si riferisce il reclamo, quando esistente (non necessario in caso di reclamo presentato da un fornitore);
- Copia del documento d'identità del proponente da allegare.

È considerato reclamo un qualsiasi documento presentato da parte dell'utente senza utilizzare il template ufficiale quando contenga tutti quanti gli elementi riportati sopra.

### RECLAMI - GENERICI

L'utente ai sensi del Regolamento ASIF n.1/2015 può presentare un reclamo o una richiesta di indennizzo all'Istituto inerenti alle attività di natura finanziaria fornite dallo stesso.

Per tali casistiche, l'Istituto ha l'obbligo di rispondere entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo all'utente.

Se il reclamo in oggetto viene ritenuto fondato, l'Istituto deve comunicarlo in forma scritta all'utente precisando inoltre le azioni previste per la risoluzione del problema segnalato. In caso contrario, qualora l'Istituto ritenga infondato il reclamo, l'esito verrà comunicato in forma scritta all'utente esponendo le ragioni del mancato accoglimento.

### RECLAMI - SERVIZI DI PAGAMENTO

L'utente può inoltre presentare un reclamo relativo ai servizi di pagamento (1) offerti dall'Istituto e soggetti al Regolamento ASIF n.3/2018.

In questo caso, l'Istituto deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo.

Nel caso in cui l'Istituto non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per cause indipendenti dalla propria volontà, viene predisposta una risposta interlocutoria per l'utente, indicando in maniera esplicita le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, la risposta definitiva verrà inviata all'utente entro 35 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Se il reclamo in oggetto viene ritenuto fondato, l'Istituto deve comunicarlo in forma scritta all'utente precisando inoltre le azioni previste per la risoluzione del problema segnalato. In caso contrario, qualora l'Istituto ritenga infondato il reclamo, l'esito verrà comunicato in forma scritta all'utente esponendo le ragioni del mancato accoglimento.

L'utente, nel caso in cui non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o qualora non abbia avuto risposta entro i termini previsti, può presentare ricorso presso l'Autorità di Supervisione e Informazione Finanziaria (ASIF). Per maggiori dettagli, l'utente può rivolgersi all'ASIF tramite i recapiti indicati di seguito o chiedere informazioni presso l'Istituto.

<b>Autorità di Supervisione e Informazione Finanziaria</b>	
<b>Indirizzo postale</b>	00120 Città del Vaticano
<b>Sede</b>	Palazzo San Carlo
<b>Telefono</b>	(+39) 06 698 71522
<b>Posta elettronica</b>	<a href="mailto:ricorsi@asif.va">ricorsi@asif.va</a>
<b>Pagina web</b>	<a href="http://www.asif.va">www.asif.va</a>

(1). Servizi di pagamento soggetti al Regolamento ASIF n.3/2018:

- Bonifici;
- Giroconti;
- Carte di debito PagoBancomat interne SCV;
- Carte deferred debit VISA.