

da inviarsi esclusivamente e mezzo raccomandata A.R.

All'UFFICIO RECLAMI presso la Sede Legale della ISTITUTO ELVETICO DI GARANZIA S.A.

Oggetto: **RECLAMO** per risposta ritenuta insoddisfacente

Premesso che:

1. L'ISTITUTO ELVETICO DI GARANZIA S.A. persegue lo scopo di costruire e mantenere nel tempo con la clientela un rapporto duraturo fondato sulla capacità di rispondere alle esigenze presenti e future; per raggiungere questo obiettivo ISTITUTO ELVETICO DI GARANZIA S.A. valorizza il miglioramento continuo della capacità di ascolto della clientela e persegue l'obiettivo della trasparenza, della semplificazione dei prodotti, dei servizi e delle procedure;
2. in questa ottica, l'ISTITUTO ELVETICO DI GARANZIA S.A. si è impegnata nel portare avanti una attenta attività di ascolto delle esigenze della clientela ed è stato costituito presso la sede legale un Ufficio Reclami ove la clientela, nel caso in cui stia per insorgere una controversia e non abbia ricevuto una risposta ritenuta soddisfacente, può presentare un reclamo per lettera raccomandata; l'obiettivo è di risolvere le controversie in tempi rapidi e a costi contenuti, senza adire alla competente Autorità Giudiziaria;
3. tutti i clienti possono rivolgersi all'Ufficio Reclami nel termine massimo di anni 2 dalla data in cui è stata eseguita l'operazione contestata;
4. l'Ufficio Reclami provvederà al disbrigo della pratica nei 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo e ne comunicherà l'esito al richiedente; nel caso in cui il reclamante avesse ragione, comunicherà altresì i tempi e le modalità con cui l'ISTITUTO ELVETICO DI GARANZIA S.A. si impegna a provvedere;
5. il presente reclamo non impedisce al reclamante di rivolgersi alla competente Autorità Giudiziaria;
6. la procedura di reclamo non comporta per il reclamante alcun onere;

il sottoscritto Signor/a \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ nella qualità di legale rappresentante della  
ditta/società \_\_\_\_\_ con sede in  
\_\_\_\_\_ telefono/fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ identificativo  
fiscale \_\_\_\_\_

**presenta RECLAMO**

all'UFFICIO RECLAMI dell'ISTITUTO ELVETICO DI GARANZIA S.A. in quanto in relazione alla pratica n° \_\_\_\_\_ non ha ricevuto una risposta da lui ritenuta soddisfacente.

**DESCRIZIONE DELLA MOTIVAZIONE DEL RECLAMO** (Descrivere l'oggetto del reclamo in modo chiaro e completo, allegando eventuale documentazione di riferimento):

---

---

---

---

