

RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclamo a Banca Investis S.p.A. con una delle seguenti modalità:

(i) raccomandata a/r indirizzata a:

Banca Investis S.p.A.

Ufficio Reclami

Via San Dalmazzo, 15

10122 Torino

(ii) posta elettronica: reclami@bancainvestis.com

(iii) posta elettronica certificata (PEC): bancainvestis@legalmail.it

(iv) consegna diretta del reclamo alla filiale della Banca presso la quale è intrattenuto il rapporto.

Il reclamo deve contenere i dati anagrafici del Cliente e la sua sottoscrizione, l'indicazione dei rapporti oggetto di contestazione (ad es. il n. del conto corrente/dossier titoli) e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati.

La Banca risponde ai reclami:

- (i) entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione in caso di reclami in materia di servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla sua volontà, invia una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare i 35 giorni lavorativi;
- (ii) entro 45 giorni dalla ricezione in caso di reclami relativi all'attività di distribuzione assicurativa;
- (iii) entro 60 giorni dalla ricezione in caso di reclami relativi ai servizi d'investimento o a operazioni e servizi bancari e finanziari.

Se insoddisfatto dell'esito o in caso di mancato riscontro nei termini previsti, prima di adire l'autorità giudiziaria il Cliente può rivolgersi:

- (i) all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) in caso di reclami relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, richiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla filiale di riferimento della Banca.
- (ii) all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in caso di reclami relativi ai servizi di investimento.



Per sapere come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere alla filiale di riferimento della Banca.

- (i) all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) in caso di reclami relativi al comportamento dell'intermediario nello svolgimento dell'attività di distribuzione assicurativa. Per sapere come rivolgersi all'IVASS e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.ivass.it.

Ai fini della risoluzione in via stragiudiziale delle controversie con la Banca, i Clienti possono inoltre rivolgersi:

- (i) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario (www.conciliatorebancario.it);
- (ii) ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero di Giustizia.