

RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclamo a Banca Intermobiliare spa con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata indirizzata a
Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni spa
Funzione Consulenza legale e Contenzioso
Via San Dalmazzo, 15
10122 Torino
- posta elettronica: reclami@bancaintermobiliare.com
- fax: 011/0828811
- posta elettronica certificata (PEC): bim@postacert.cedacri.it
- 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

- entro 15 giornate operative dalla ricezione se il reclamo è in materia di **servizi di pagamento**.
In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative;
- entro 30 giorni dalla ricezione se relativi ad **operazioni e servizi bancari e finanziari**;
- entro 45 giorni dalla ricezione se riferiti a **prodotti assicurativi**;
- entro 60 giorni dalla ricezione se si tratta di reclami sui **servizi d'investimento**.

Se la Banca accoglie il reclamo, comunica i tempi entro i quali si impegna ad evadere la richiesta del Cliente; in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento, precisando la possibilità per il Cliente di presentare ricorso agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).

A seguito di un reclamo in materia di **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:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).
Per sapere come rivolgersi all'Arbitro 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 direttamente alla filiale di riferimento della Banca. Resta ferma la possibilità per il Cliente e per la Banca di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.
- Al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che offre servizi di mediazione ed arbitrato; per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.
- Ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Per quanto concerne le contestazioni inerenti ai **servizi di investimento**, se insoddisfatto dell'esito o in caso di mancato riscontro nei termini previsti, il Cliente può ricorrere:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).
Per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.
Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie contenute nei contratti.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere alla Banca.

La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

- Al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che offre servizi di mediazione ed arbitrato; per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.
- Ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Il cliente ha in ogni caso il diritto di presentare esposti a Consob e Banca d'Italia.

Per quanto concerne invece i reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario nello svolgimento dell'attività di **intermediazione assicurativa**, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo nei termini previsti, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato all'intermediario) all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) al seguente indirizzo:

Servizio Tutela degli Utenti
Via del Quirinale 21
00187 Roma – Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore" - sottosezione "Come presentare un reclamo". Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, si segnala altresì la possibilità per il reclamante di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.