

PROCEDURA PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

1. I reclami della clientela degli intermediari sono trattati da una apposita struttura organizzativa interna, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, corrispondente in sede aziendale all'Ufficio Affari Legali e Societari (struttura di seguito definita "Ufficio Reclami") istituita in conformità alle disposizioni contenute nella regolamentazione emanata dalla Banca d'Italia.

I riferimenti di tale struttura organizzativa interna sono riportati in calce.

2. I reclami della clientela debbono essere inviati a BANCA CONSULIA **per iscritto**, per posta ordinaria/fax, o in via informatica (E-mail o PEC), ovvero consegnati all'Ufficio presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il personale incaricato provvede all'immediato inoltro all'Ufficio Reclami. Non sono accettati reclami telefonici o verbali.

3. Per la formulazione dei reclami non sono previsti moduli standardizzati. Sono comunque validi i reclami, purché contengano i seguenti elementi:

- gli estremi del ricorrente (dati identificativi)
- i motivi del reclamo
- la sottoscrizione autografa, o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente
- nel caso sia presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente

4. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere **per iscritto**, per fax, o in via informatica (E-mail o PEC), le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 del 25 aprile 2016, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione, nonché di quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" (SEZIONE XI – paragrafo 3).

5. I tempi massimi di risposta previsti sono:

- 30 giorni, per quanto riguarda i **servizi bancari**
- 60 giorni, per quanto riguarda i **servizi di investimento**
- 45 giorni, per quanto riguarda i **servizi di intermediazione assicurativa**

6. Su iniziativa del Cliente o della Banca, è possibile proporre un incontro tra le parti per tentare una composizione bonaria della controversia. La Banca assicura la gratuità per il Cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse alla produzione di documentazione o al mezzo di comunicazione adottato, se consentite dalla Legge.

7. Ove il reclamo sia ritenuto **fondato**, nella comunicazione di BANCA CONSULIA devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

8. Nel caso invece il reclamo sia ritenuto **infondato**, la Banca precisa le motivazioni del rigetto; il Cliente ha comunque la possibilità di adire altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, tra le quali:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- Conciliatore Bancario e Finanziario

9. Il diritto di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (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 contenute nei contratti.

10. BANCA CONSULIA pubblica sul proprio sito istituzionale un rendiconto sintetico contenente i dati dei reclami relativi all'anno precedente.

11. I riferimenti a cui il Cliente può far pervenire i reclami sono i seguenti:

BANCA CONSULIA – Ufficio Affari Legali e Societari – Corso Monforte, 52 - 20122 Milano

FAX: 02 85906 2141

PEC: bancaconsulia@legalmail.it

E-Mail: reclami@bancaconsulia.it

BANCA CONSULIA S.p.A.