

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, sezione XI, paragrafo 3, prescrivono l'obbligo di pubblicare un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

**Al riguardo si sottolinea come anche nel corso del 2016, analogamente agli anni precedenti, Banca Simetica non abbia mai ricevuto alcun reclamo da parte della clientela.**

Con l'occasione si ricorda che, sulla base delle disposizioni contrattuali vigenti, nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare uno specifico reclamo presso la Sede Legale della Banca stessa, utilizzando il seguente indirizzo:

*Banca Simetica S.p.A.  
c/a Ufficio reclami  
via C. Crosa 3/C, 13900 Biella*

Il reclamo può essere inviato anche tramite posta elettronica, al seguente indirizzo e-mail:

*reclami@bancasimetica.it*

E' previsto che la Banca tratti il reclamo in modo sollecito (in base alle disposizioni contenute nell'apposita procedura aziendale denominata "Gestione dei reclami") e provveda a comunicare al Cliente l'esito finale dello stesso e le sue determinazioni nei seguenti termini:

- 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento del reclamo, per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari;
- 60 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento del reclamo, per controversie concernenti la prestazione dei servizi e delle attività di investimento.

Se il cliente non ha ricevuto risposta decorsi i suddetti termini o se non è soddisfatto della risposta, ha la possibilità di fare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari) o presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (per le controversie relative alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento).

E' poi ammesso il ricorso all'autorità giudiziaria, a condizione che sia stato prima esperito il procedimento di mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, il Cliente può consultare il sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>.

Per maggiori informazioni sull'Arbitro per le Controversie Finanziarie, è possibile invece consultare il sito Internet <https://www.acf.consob.it>.

Altre informazioni sono disponibili sul sito Internet di Banca Simetica e presso le Filiali della Banca d'Italia.