

TRATTAMENTO DEI RECLAMI

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

Sulla base delle disposizioni contrattuali vigenti, E' previsto che:

- la Banca tratti il reclamo in modo sollecito 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;
 - 15 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento del reclamo per le controversie relative ai servizi di pagamento (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 il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare i 30 giorni);
 - 60 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento del reclamo, per controversie concernenti la prestazione dei servizi e delle attività di investimento.
- La Banca provveda alla conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di tutti i reclami pervenuti dai Clienti e delle misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.

Si specifica poi come a livello interno tutti i processi siano disciplinati nell'apposita procedura aziendale denominata "Gestione dei reclami".

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.