

## Reclami

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca utilizzando una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata A/R da trasmettere all'indirizzo Viale Bodio 37, Palazzo 4 - CAP 20158 - Milano
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: [soluzioni@chebanca.it](mailto:soluzioni@chebanca.it) oppure posta elettronica certificata all'indirizzo: [soluzioni.chebanca@legalmail.it](mailto:soluzioni.chebanca@legalmail.it);
- compilando l'apposito **form** sul sito [chebanca.it](http://chebanca.it)

Per i prodotti e servizi assicurativi, eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati alle imprese assicurative, con le modalità ed ai recapiti indicati nei rispettivi Fascicoli Informativi.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, entro 45 giorni ai reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi, ed entro 60 giorni ai reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento. In caso, se il reclamo è ritenuto fondato, la Banca deve comunicarlo in forma scritta al cliente precisando i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla risoluzione del problema segnalato. In caso contrario, qualora la Banca ritenesse il reclamo infondato, dovrà esporre le ragioni del mancato accoglimento.

Il cliente, in assenza di risposta entro i termini previsti o se non è soddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:

### **in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari**

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- al Conciliatore Bancario Finanziario per richiedere il servizio di conciliazione. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore consultare il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

### **in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento**

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob, utilizzando la modulistica disponibile su [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it). Per maggiori informazioni, il cliente può consultare la documentazione disponibile sul sito [www.chebanca.it](http://www.chebanca.it) o presso le filiali della Banca.
- Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia ed è sempre esercitabile, anche in presenza di eventuali clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale.

Nel caso di esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, il cliente e la Banca possono ricorrere:

- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (iscritto al n. 3 nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia). Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

- a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

**In caso di controversie inerenti a prodotti e servizi assicurativi**, qualora il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte della Banca o dell'impresa entro il termine di legge, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla Banca o dall'impresa preponente. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.