

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 Finint Private Bank S.p.A. **per iscritto**, per posta ordinaria/raccomandata, 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** 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:

- 15 giorni operativi per quanto riguarda i servizi di pagamento psd2, di cui alla Direttiva 2015/2366/UE e di cui alla sezione D del vigente "Fascicolo di informativa alla clientela e norme contrattuali relativa ai servizi bancari e servizi di investimento (fermo restando che, in situazioni eccezionali, laddove la Banca non potesse rispondere entro il precitato termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, la stessa invierà una risposta interlocutoria al Cliente indicando le motivazioni sottese ed il termine di evasione della risposta che non potrà superare il termine di 35 giornate lavorative);
- 60 giorni, per quanto riguarda i **servizi bancari**;
- 60 giorni, per quanto riguarda i **servizi di investimento**;
- 60 giorni, per quanto riguarda i servizi di intermediazione di prodotti di investimento assicurativi, fatto salvo quanto indicato al punto successivo;
- 45 giorni, per quanto per quanto attiene alla distribuzione di prodotti assicurativi diversi dai prodotti

Finint Private Bank S.p.A.

Società appartenente al Gruppo Banca Finanziaria Internazionale
Sede: corso Monforte, 52 – 20122 Milano
Tel. +39 02 859061 – Fax +39 02 859062140
info@finintprivatebank.com – www.finintprivatebank.com
C. ABI 03159 – C. F. / CCAAAMI 01733820037 – REA 1599769
Capitale Sociale € 40.086.000,00 i.v. – Iscritta all'albo delle Banche al n. 5453

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.
Gruppo IVA Finint S.p.A. – P.IVA 04977190265
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di
Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (in breve Banca Finint S.p.A.)
Sede legale: via Vittorio Alfieri, 1 – 31015 Conegliano (TV)
C. F. e Registro Imprese di Treviso – Belluno 04040580963

di investimento assicurativi “IBIPS” (Insurance-based Investment Products), come definiti dalla direttiva IDD (art. 2 par. 1, n. 17), ovvero come prodotti assicurativi che presentano una scadenza o un valore di riscatto e in cui tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte in modo diretto o indiretto alle fluttuazioni di mercato.

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 Finint Private Bank S.p.A. 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),
- IVASS,
- Conciliatore Bancario Finanziario anche in assenza di preventivo reclamo.

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. Finint Private Bank S.p.A. 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:

Finint Private Bank S.p.A. – Ufficio Affari Legali e Societari – Corso Monforte, 52 - 20122 Milano

PEC: fpb@pec.finintprivatebank.com

E-Mail: reclami.fpb@finint.com

Finint Private Bank S.p.A.

Finint Private Bank S.p.A.

Società appartenente al Gruppo Banca Finanziaria Internazionale
Sede: corso Monforte, 52 – 20122 Milano
Tel. +39 02 859061 – Fax +39 02 859062140
info@finintprivatebank.com – www.finintprivatebank.com
C. ABI 03159 – C. F. / CCIAAMI 01733820037 – REA 1599769
Capitale Sociale € 40.086.000,00 i.v. – Iscritta all’albo delle Banche al n. 5453

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.
Gruppo IVA Finint S.p.A. – P.IVA 04977190265
Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di
Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (in breve Banca Finint S.p.A.)
Sede legale: via Vittorio Alfieri, 1 – 31015 Conegliano (TV)
C. F. e Registro Imprese di Treviso – Belluno 04040580963