

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa ai prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, per lettera Raccomandata A/R indirizzato a:

**Banca Profilo S.p.A.**

Reclami

Via Cerva, 28 – 20122 Milano

o per via telematica all'indirizzo [reclami@bancaprofilo.it](mailto:reclami@bancaprofilo.it) (per i servizi Banca Profilo) ovvero all'indirizzo [canalidigitali\\_bprofilo@legalmail.it](mailto:canalidigitali_bprofilo@legalmail.it) (per i servizi Tinaba).

La Banca deve rispondere entro:

- 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetto Servizi Bancari e Finanziari;
- 90 (novanta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi ed attività di Investimento.

In caso di insoddisfazione, il Cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

- **Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF)** per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione di servizi di investimento.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

- **Conciliatore Bancario e Finanziario**

Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

In ogni caso, il Cliente può rivolgersi a qualsiasi altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all'art. 16 del D.Lgs. n.28 del 4/3/2010.

In particolare:

- l'istanza si può presentare solo presso organismi di Mediazione operanti nel medesimo luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia (eventuale e futura);
- il Cliente e la Banca (le "Parti") fin dal primo incontro e per tutto il procedimento, sino al termine della procedura di risoluzione stragiudiziale, devono farsi assistere da un avvocato.