



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 (per i servizi Banca Profilo) oppure all'indirizzo canalidigitali_bprofilo@legalmail.it (per i servizi Tinaba).

La Banca deve rispondere entro:

- 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi a oggetto Servizi Bancari e Finanziari;
- entro 15 (quindici) Giornate Operative dalla ricezione, in caso di Reclami per i Servizi di Pagamento; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 (quindici) 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 reclamante otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 (trentacinque) Giornate Operative;
- 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi a oggetto la prestazione dei Servizi e attività di Investimento;
- entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi a oggetto i Prodotti Assicurativi.

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.
- **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.
- **Conciliatore Bancario e Finanziario**
Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.
- **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)** per le controversie relative a Prodotti Assicurativi.
Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html.

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.