

Reclami e sistemi di tutela stragiudiziale



Ogni Cliente che ritenga di non aver ricevuto risposte pienamente soddisfacenti alle richieste di chiarimento, informazioni o dati relative a servizi e/o prodotti offerti da HSBC France, Succursale di Milano ha diritto di presentare reclamo scritto attraverso una delle sotto elencate modalità:

Lettera

Per qualsiasi reclamo o contestazione è possibile scrivere tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R, al seguente indirizzo:

HSBC France, Succursale di Milano
Via Mike Bongiorno, 13
20124, Milano
C.A. Responsabile Reclami

Posta elettronica certificata

Per qualsiasi reclamo o contestazione è possibile scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): hsbcitaly@actaliscertymail.it

Posta elettronica

Per qualsiasi reclamo o contestazione è possibile scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: italycomplaints@hsbc.com

Tempistiche

La Banca comunica al cliente la presa in carico del reclamo entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso qualora, entro detto termine, non sia già stata fornita risposta.

La Banca fornirà risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo con riferimento ai reclami relativi a prodotti e servizi bancari, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo con riferimento ai reclami relativi ai servizi di pagamento ed entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo con riferimento ai reclami relativi ai servizi di investimento. Nei casi più complessi, che richiedano ricerche e approfondimenti, il termine potrà essere prorogato fornendo una ragionevole motivazione.

Risoluzione Alternativa delle Controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari

Se il Cliente, dopo aver presentato un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, si ritiene insoddisfatto della risposta ricevuta ovvero nel caso non sia stato dato riscontro alla richiesta nei termini sopra indicati, prima di ricorrere al Tribunale competente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) qualora ne ricorrano le condizioni.

Per avere informazioni su come rivolgersi all'Arbitro e per conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Il Cliente può alternativamente esperire il procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, e quindi ricorrere:

- Al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Il Regolamento del Conciliatore Bancario

Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca; oppure

- ad altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia Bancaria e finanziaria.

Risoluzione Alternativa delle Controversie inerenti servizi e attività di investimento

Se il Cliente, dopo aver presentato un reclamo in materia di servizi e attività di investimento, si ritiene insoddisfatto della risposta ricevuta ovvero nel caso non sia stato dato riscontro alla richiesta nei termini sopra indicati, prima di ricorrere al Tribunale competente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) qualora ne ricorrano le condizioni.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e per conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.acf.consob.it. La decisione dell'arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Il Cliente può alternativamente esperire il procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, e quindi ricorrere ad altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia Bancaria e finanziaria.