Reclami e mezzi 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 Continental Europe, Italy ha diritto di presentare formale reclamo scritto attraverso una delle sotto elencate modalità:

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

HSBC Continental Europe, Italy
Via San Protaso, 3
20121, Milano
C.A. Responsabile Reclami

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

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

Tempistiche
La Banca fornirà risposta entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo, ad eccezione dei reclami relativi ai servizi di pagamento per i quali è previsto un termine di 15 giornate lavorative dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi che richiedano ricerche e approfondimenti, il termine potrà essere prorogato fornendo al cliente una ragionevole e motivata risposta del ritardo e specificando il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà in ogni caso superare le 35 giornate lavorative.

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 sapere 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.