

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

Il presente Rendiconto è stato redatto ai sensi di quanto stabilito nelle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, sezione XI, paragrafo 3.

Le disposizioni contrattuali prevedono che il cliente possa presentare eventuali reclami alla Banca, tramite lettera raccomandata A/R o per via telematica.

Il reclamo potrà essere indirizzato presso la Sede Legale della Banca, ossia:

*Banca Simetica S.p.A.
c/a Ufficio reclami
via Nazario Sauro n. 10, 13900 Biella*

Nel caso il cliente utilizzi l'invio per posta elettronica, l'indirizzo a cui inviare il reclamo è il seguente:

reclami@simetica.it

La Banca tratta il reclamo in modo sollecito (in base alle disposizioni contenute nell'apposita procedura aziendale denominata "Gestione dei reclami") e provvede a comunicare l'esito finale dello stesso e le sue determinazioni nel termine di 30 giorni decorrenti dal ricevimento.

In caso di mancato riscontro da parte del Cliente alla comunicazione suddetta entro 60 giorni dal suo ricevimento, si riserva la facoltà di considerare chiusa la pratica di reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere informazioni presso Banca Simetica stessa.

Nel corso del 2010, analogamente agli anni precedenti, la Società non ha ricevuto nessun reclamo da parte della clientela.