

## Reclami e risoluzione delle controversie

Il Cliente può presentare reclamo a Integrale SIM S.p.a. in una delle seguenti modalità:

- via posta raccomandata a/r presso la sede della Società Piazza Castello 24 – 20121 Milano;
- via e-mail all'indirizzo PEC [integraesim@legalmail.it](mailto:integraesim@legalmail.it) oppure all'indirizzo [reclami@integraesim.it](mailto:reclami@integraesim.it)

fornendo i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del cliente e dati anagrafici;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti in cui l'evento dannoso si è verificato;
- richiesta di eventuale risarcimento.

La SIM risponde al reclamo senza indebito ritardo e comunque 60 giorni dalla ricezione del medesimo, con lo stesso mezzo utilizzato dal reclamante.

In caso di accoglimento, la SIM comunica i tempi entro i quali si impegna ad evadere la richiesta del Cliente; in caso contrario espone le ragioni del rigetto, illustrando in modo chiaro ed esauriente le motivazioni per cui le pretese del Cliente risultano infondate nonchè la possibilità per il medesimo di presentare ricorso agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Se insoddisfatto dell'esito o in caso di mancato riscontro nei termini previsti, il Cliente può ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per le modalità di attivazione del ricorso, si prega di consultare il sito internet [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie contenute nei contratti.

La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

Il cliente ha in ogni caso il diritto di presentare esposti a Consob e Banca d'Italia.