



RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclamo a EnVent Italia SIM S.p.A. (la “Società” o “EnVent”) attraverso una delle seguenti modalità:

- a mezzo lettera: via posta ordinaria o preferibilmente posta raccomandata a/r presso la sede legale della Società: Via degli Omenoni 2, 20121 Milano;
- via *e-mail* al seguente indirizzo: reclami@envent.it;
- via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: enventitalia@legalmail.it.

Nella comunicazione dovranno essere forniti i seguenti dettagli:

- nominativo del cliente e dati anagrafici: (i) in caso di persona fisica indicare: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; (ii) in caso di persona giuridica indicare: denominazione sociale, partita iva/codice fiscale e sede legale;
- recapiti telefonici e indirizzo *e-mail* al quale il cliente può essere contattato;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti riconducibili all'evento dannoso;
- eventuale documentazione ritenuta utile a supporto del reclamo.

La Società si impegna a formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili e comunque entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

In caso di reclamo ritenuto fondato, EnVent ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente, precisando i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla risoluzione di quanto segnalato. In caso contrario, qualora EnVent dovesse ritenere infondato il reclamo, fornirà al Cliente, sempre in forma scritta, le ragioni del mancato accoglimento, con indicazione in merito alla possibilità di presentare ricorso agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Si segnala che, 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 faccia riferimento al sito internet 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 previste nei contratti.

La decisione dell'ACF 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.