

Politica di gestione dei reclami

BlackRock (Netherlands) B.V. Milan Branch
Piazza San Fedele, 2
20121 Milano

La soddisfazione del cliente è molto importante per noi e, a tal fine, BlackRock ha messo in atto un processo di gestione dei reclami. Se pensate che non abbiamo soddisfatto le vostre aspettative su qualsiasi aspetto del servizio che avete ricevuto e desiderate presentare un reclamo, vi preghiamo di inoltrare tale reclamo in forma scritta all'indirizzo sopra indicato o di contattarci al seguente indirizzo di posta elettronica:

info.italy@blackrock.com

In BlackRock prendiamo sul serio tutti i reclami e li esaminiamo secondo le linee guida riportate di seguito. BlackRock si impegna a esaminare ogni reclamo in modo approfondito, coscienzioso e imparziale. Se ci sta contattando via e-mail, può supportarci in questo compito allegando alla sua corrispondenza tutte le informazioni o i documenti pertinenti al reclamo in questione, per garantire che la sua segnalazione venga gestita in modo efficiente.

Cercheremo di chiarire prontamente la sua richiesta e ci impegniamo a intraprendere le seguenti azioni alla ricezione di un reclamo:

- Ci assicureremo che un dipendente con una adeguata anzianità di servizio avvii una indagine.
- Potete aspettarvi di ricevere una conferma scritta al vostro reclamo iniziale entro e non oltre 5 giorni lavorativi.
- Vi terremo informati sull'andamento del reclamo. Questo processo è gratuito.

Dovessero verificarsi dei ritardi imprevisti e non fossimo in grado di fornire un riscontro al vostro reclamo entro 8 settimane dal ricevimento dello stesso, sarete avvisati. Vi invieremo una risposta che spiega perché non siamo ancora in grado di fornirvi una risposta definitiva, indicando anche entro quando ci aspettiamo di essere in grado di fornire tale risposta.

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Nel caso in cui, dopo aver ricevuto la risposta al reclamo, il Cliente non fosse soddisfatto e intenda dare seguito al proprio reclamo, potrà rivolgersi direttamente e gratuitamente all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario (Art. 10, comma 3, del Regolamento ACF 19602/2016).

Per maggiori informazioni, si prega di consultare il sito: www.acf.consob.it