

MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO ALLA BANCA

**Spett.le
Banca Promos S.p.A.
Ufficio Reclami
Viale A. Gramsci, 19
80122 Napoli (NA)**

DATI DEL PRESENTATORE DEL RECLAMO

Nome:
Cognome:
Oppure
Ragione sociale:
Data e Luogo di nascita/P.IVA o C.F.
Indirizzo/Sede Legale:
Città:
Tel:
Mail:
CAP:
Provincia:

Titolare del rapporto di: **conto corrente**
 altro (specificare)

Numero rapporto

Presso la Filiale di:della Banca Promos SpA

Intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue (indicare in maniera dettagliata la richiesta, specificando i motivi per cui si ritiene di avere ragione):

.....
.....
.....
.....
.....

(eventuale) Quantificazione del pregiudizio economico stimato

.....

(eventuale) Documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione
Allego inoltre (elenco degli allegati):

.....
.....
.....

Luogo e Data:

Firma
(del cliente o del
Legale rappresentante):

Spazio riservato alla Banca	
Numero protocollo in arrivo Banca (per i reclami consegnati allo sportello)	Visto per ricevuta Banca (per i reclami consegnati allo sportello)

La Banca Promos Spa fornirà una risposta scritta al reclamo:

- entro 15 gg. dalla data di ricezione per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 60 gg. dalla data di ricezione per i reclami relativi ai servizi bancari e finanziari;
- entro 60 gg. dalla data di ricezione per i reclami relativi ai servizi di investimento.

La gestione del reclamo è gratuita per il cliente. Qualora il cliente non abbia ricevuto risposta al reclamo entro i termini stabiliti o sia rimasto insoddisfatto della risposta, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.