

## Reclami e Ricorsi

Nel caso in cui tra il Cliente e la Banca sorga una controversia, relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari e alla prestazione di servizi di pagamento o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo redatto in lingua italiana o inglese alla Banca tramite il proprio Relationship Manager oppure a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, e-mail a:

### **Commerzbank AG**

Corso Europa 2 – 20122 Milano

Telefono: +39 02.725961

Email: [compliance.milano@commerzbank.com](mailto:compliance.milano@commerzbank.com) indirizzo Pec: [cobamilano@actaliscertymail.it](mailto:cobamilano@actaliscertymail.it)

### **1) IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI O SERVIZI DI PAGAMENTO DI CUI ALLA PAYMENT SERVICE DIRECTIVE (PSD2)**

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

Il ricorso è predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), e non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Sulle modalità per rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario il Cliente può chiedere altresì informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia oppure consultare le guide "ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF", scaricabili attraverso i link sotto riportati<sup>1</sup>.

### **2) IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO**

il cliente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) <sup>2</sup> per la risoluzione di controversie insorte con la banca relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013), purché il cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 58/98. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della banca degli obblighi di cui al paragrafo precedente, quelli che non hanno natura patrimoniale e le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 €.

---

<sup>1</sup> <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html>

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>

<sup>2</sup> <https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso>