

Reclami e mezzi di tutela stragiudiziale

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo Mizuho Bank, Ltd. Filiale di Milano Largo Augusto, 7 – 20122 o per via telematica inviando una e-mail al responsabile del servizio Customer Service monica.dapontefiori@mhcbeurope.com o all'indirizzo di posta elettronica certificata mizuhocb@postecert.it. Il Cliente riceverà risposta al reclamo nelle tempistiche previste alle “Disposizioni sulla Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari e sulla Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti” pubblicata da Banca d'Italia o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del Testo Unico Bancario. Qualora il Cliente non ricevesse risposta entro i termini previsti ovvero la soluzione proposta dalla Banca non fosse ritenuta soddisfacente, lo stesso potrà adire l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) – Collegio di Milano, ubicato presso la sede della Banca d'Italia di Milano, sita in Via Cordusio, 5 – 20123, Milano. (Ulteriori informazioni sono reperibili all'indirizzo web www.arbitrobancariofinanziario.it e presso gli Uffici della Banca). All'attenzione dell'ABF possono essere portate le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari relative a specifiche richieste di indennizzo (per importi inferiori a 200.000 euro), ovvero senza limiti di importo, qualora il cliente richieda il solo accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

Complaints and Alternative Dispute Resolution

Customers can file a complaint by sending a registered mail to Mizuho Bank, Ltd. Milan branch Largo Augusto, 7 - 20122 or by sending an e-mail to the Customer Service manager monica.dapontefiori@mhcbeurope.com or to the certified e-mail address mizuhocb@postecert.it. Customers will receive a response to the complaint within the timeframes defined in Bank of Italy's provisions " Disposizioni sulla Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari e sulla Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti " or earliest if so defined by specific legal provisions or in the provisions issued by the Bank of Italy in implementation of Title VI of the Italian Consolidated Banking Act. If the customer does not receive a response within the defined deadlines or the response proposed by the Bank is not deemed satisfactory, the same may refer to the Alternative Dispute Resolution System (Arbitro Bancario Finanziario – ABF- Collegio di Milano, Via Cordusio, 5 - 20123, Milan. (Further information can be found at the web address www.arbitrobancariofinanziario.it and at the Bank's offices). The ABF may be involved in disputes concerning banking and financial operations and services relating to specific requests for compensation (for amounts of less than 200,000 euros) or where only related to customers' rights, obligations and faculties irrespectively of the amount.