

Luglio 2019

BlackRock adotta un approccio rigoroso in materia di reclami e si impegna, in relazione ai reclami ricevuti, a rispondere in maniera tempestiva e in conformità alla normativa vigente.

Un reclamo è un'espressione di insoddisfazione relativamente alla fornitura o alla mancata fornitura di un servizio da parte della nostra Società o alla commercializzazione dei nostri prodotti. Le richieste d'informazioni, di chiarimenti o di assistenza non sono considerate reclami.

Qualora il reclamo riguardi i prodotti BlackRock commercializzati in Italia, invitiamo il cliente a voler contattare in primo luogo il proprio Collocatore di riferimento, ovvero il Collocatore presso il quale le quote nei nostri fondi sono state sottoscritte. In caso di mancata soddisfazione in relazione alla risposta ricevuta dal proprio interlocutore abituale, preghiamo il cliente di inoltrare il reclamo in forma scritta, per posta o per email, all'indirizzo seguente:

BlackRock Investment Management (UK) Limited – Succursale Italiana

Piazza San Fedele, 2

0121 Milano

email: italy@blackrock.com

In caso di ricezione di un reclamo scritto, BlackRock si impegna ad intraprendere le seguenti azioni:

- Inviare entro 5 giorni dal ricevimento una conferma scritta dell'avvenuta ricezione del reclamo. La comunicazione indicherà il nominativo e la funzione della persona che gestisce il reclamo;
- Informare prontamente il cliente sull'avanzamento del reclamo;
- Entro 4 settimane dall'avvenuta ricezione del reclamo, fornire al cliente (i) una risposta scritta in merito all'esito del reclamo o (ii) informare il cliente che BlackRock sta ancora effettuando le dovute valutazioni per poter fornire un esito finale al reclamo.
- Fornire un riscontro scritto sull'esito del reclamo entro e non oltre 8 settimane dal ricevimento dello stesso.

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.

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