

## Reclami connessi al nostro servizio

Vogliamo offrire ai nostri clienti un servizio di altissima qualità. L'opinione più importante è la vostra, quella dei nostri clienti. I vostri feedback ci consentono di migliorare continuamente il nostro livello di servizio al cliente.

### **Come fare un reclamo:**

Se, in qualità di clienti, non siete soddisfatti di alcuni aspetti del servizio che ha ricevuto e desidera fare un reclamo, potrete contattare l'Ufficio Reclami di CaixaBank S.A., succursale in Italia, attraverso uno dei seguenti metodi:

- **Per via telefonica**, al +39 02 0064 5200;
- **A mezzo posta ordinaria, scrivendo all'indirizzo:** "CaixaBank, S.A., Succursale in Italia, Ufficio Reclami  
- Via Privata Maria Teresa, 7 - 20123 – Milano”;
- **Via e-mail:** [ufficio.reclami@caixabank.com](mailto:ufficio.reclami@caixabank.com);
- **A mezzo posta certificata (PEC):** [caixabank-italia@legalmail.it](mailto:caixabank-italia@legalmail.it);
- **Via fax:** +39 02 4032 0392;
- Direttamente in filiale, dalle 9.00 alle 17.00, e rivolgendosi direttamente al relationship manager.

Vi preghiamo di fornire tutte le informazioni possibili sul reclamo, includendo:

- una descrizione delle circostanze alla base del reclamo;
- I dati del vostro conto;
- i vostri dati di contatto;
- suggerimenti di azioni da intraprendere per risolvere il problema;
- copie di qualsiasi documento giustificativo in vostro possesso.

Non effettueremo alcun addebito per il reclamo.

### **Step successivi:**

Una volta ricevuto il vostro reclamo, vi invieremo una conferma scritta dell'avvenuta ricezione. Lo faremo entro un massimo di dieci (10) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione del reclamo. Un reclamo ricevuto in qualsiasi giorno non lavorativo, o dopo la chiusura di un giorno lavorativo, potrà essere considerato come ricevuto nel giorno lavorativo successivo.

Faremo il possibile per completare le nostre indagini il più rapidamente possibile e darvi un risposta definitiva entro un termine di sette (7) giorni lavorativi dall'invio della conferma di avvenuta ricezione del reclamo. Ad ogni modo, questo può non essere possibile per tutti i casi, poiché il vostro reclamo potrebbe risultare particolarmente complesso e richiedere più tempo.

Qualora non potessimo completare le nostre indagini entro il termine di sette (7) giorni lavorativi, vi avvertiremo e terremo aggiornati sui progressi delle nostre indagini.

In ogni caso, vi invieremo la nostra risposta definitiva entro un termine massimo di sessanta (60) giorni lavorativi a partire dalla data in cui abbiamo ricevuto il reclamo.

Qualora il vostro reclamo sia relativo a un servizio di pagamento, vi invieremo la nostra risposta definitiva entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di avvenuta ricezione del reclamo. Qualora non ci fosse possibile

inviare una risposta definitiva entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi, vi comunicheremo i motivi del ritardo e la data prevista della risposta. In ogni caso, invieremo la nostra risposta definitiva entro un termine massimo di 35 (trentacinque) giorni lavorativi dalla data di avvenuta ricezione del reclamo.

### **Come indagheremo sul reclamo:**

Indagheremo sul vostro reclamo con la massima rapidità ed efficienza possibile. Esamineremo tutti i fatti del caso specifico basandoci su ogni singola prova di cui disporremo e stabiliremo un risultato giusto e ragionevole. Il nostro obiettivo è garantirvi la massima competenza, diligenza e imparzialità possibile e faremo sempre tutto ciò che è nelle nostre possibilità per risolvere il problema.

Potremmo dovervi richiedere ulteriori informazioni sul vostro reclamo, nel qual caso provvederemo a contattare voi o qualsiasi altra persona di cui abbiamo bisogno. Qualora sia necessario trasmettere i vostri dati personali a terzi ai fini delle indagini, richiederemo prima il vostro consenso in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili.

Se necessario, terremo conto delle similitudini con altri reclami ricevuti e delle linee guida normative applicabili all'indagine del vostro reclamo.

### **Cos'è una risposta definitiva?**

Una risposta definitiva è la nostra risposta scritta in cui esponiamo le conclusioni della nostra indagine in merito al vostro reclamo, in cui offriamo il metodo di riparazione o correzione che riterremo adeguato.

In caso di respingimento del suo reclamo, vi forniremo una spiegazione chiara ed esaustiva dei motivi del rigetto, unitamente alle indicazioni necessarie per poter ricorrere al Difensore Civico Bancario e Finanziario (ABF) o ad altro sistema stragiudiziale di risoluzione dei conflitti.

### **A chi posso rivolgermi se non sono soddisfatto dell'esito di un reclamo?**

Dopo aver presentato un reclamo, qualora non siate soddisfatti dell'esito o non aveste ricevuto una risposta dalla Banca entro i termini specificati in precedenza nelle FAQ, potrete rivolgervi a:

- al Difensore Civico Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come contattare l'ABF e l'ambito della sua competenza, potete consultare il sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e l'[informativa](#) al riguardo, richiedere informazioni presso le succursali della Banca d'Italia o rivolgervi direttamente alla Banca;
- Il Conciliatore Bancario Finanziario nominato dalla "Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie", iscritto al n°3 del registro corrispondente del Ministero di Giustizia. Il regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato al seguente sito web: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o essere richiesto presso le nostre filiali;
- Ad un altro ente specializzato iscritto al registro corrispondente del Ministero di Giustizia. La lista degli enti di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Tutte le informazioni relative alla procedura presso l'Arbitro Bancario Finanziario a questo link

CaixaBank redige e pubblica l'informativa sulla Gestione dei Reclami. Quest'informativa è a sua disposizione sul nostro sito web [www.caixabank.it](http://www.caixabank.it) nella sezione delle informazioni normative e Finanziarie.