

RECLAMI

Qualora le aspettative del cliente siano state disattese e l'intervento del personale di Bankabile.it srl non sia stato utile per superare i motivi di insoddisfazione, il cliente può presentare un reclamo in forma scritta, attraverso le seguenti modalità:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• A mezzo RACCOMANDATA A.R. all'indirizzo: BANKABILE.IT SRL – Ufficio Reclami - GALLERIA CRISPI 11 – 36100 VICENZA |
| <ul style="list-style-type: none">• Per posta certificata (PEC) all'indirizzo: bankabile.it@pec.it |

I dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy Regolamento Europeo n. 2016/679, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Per maggiori informazioni si invita a leggere l'informativa generale sulla privacy consultabile sul nostro sito internet .

Nel predisporre il reclamo, è importante riportare con chiarezza i seguenti contenuti:

1. Dati identificativi della persona che sottoscrive il reclamo (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio)
2. Dati identificativi dell'azienda cliente (ragione sociale, indirizzo sede, codice fiscale e partita IVA)
3. Recapito telefonico al quale si desidera essere contattati
4. Data del mandato di mediazione
5. Motivazione del reclamo (chiara descrizione del prodotto/servizio offerto e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto)
6. Eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione
7. Richiesta nei confronti del Mediatore Creditizio

L'assenza di queste informazioni potrebbe determinare la mancata presa in carico del reclamo.

Bankabile.it srl risponderà al cliente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo

Prima di ricorrere all'autorità giudiziaria il cliente e il mediatore creditizio dovranno esperire il procedimento di mediazione presso uno degli organismi iscritti nell'apposito registro, se ciò è prescritto in base alla vigente normativa in tema di mediazione obbligatoria.

I clienti possono adire all'ABF solo ed esclusivamente per le controversie sorte tra il cliente e la banca/l'intermediario finanziario erogante il credito, sulla base di quanto previsto dall'art. 128-bis in combinato disposto con l'art. 115 del TUB.