

# La nostra procedura di gestione dei reclami

## Il cliente è al centro di ciò che facciamo

- Lavoriamo costantemente per fornirLe un eccellente servizio clienti e siamo sempre lieti di ricevere i Suoi commenti.
- Ci impegniamo a trattare in modo efficiente ed efficace il Suo reclamo e prendiamo molto seriamente tutte le testimonianze.
- Il nostro impegno non si ferma qui - registriamo, valutiamo e analizziamo i nostri reclami per aiutarci a migliorare il livello di servizio che offriamo ai nostri clienti.

## Trattamento dei reclami

- Il nostro obiettivo è risolvere la maggior parte dei reclami in quattro giorni lavorativi. Se avessimo bisogno di più tempo, ci metteremo in contatto con Lei e Le faremo sapere chi tratterà il Suo reclamo e il tempo necessario per la risoluzione.
- La terremo anche aggiornato sullo stato di avanzamento del reclamo
- La invieremo una lettera di risposta finale scritta quando risolveremo il reclamo

## Reclami per altre aziende

- A volte un reclamo può essere rivolto ad un'altra azienda. In questi casi, riferiremo il Suo reclamo alla Compagnia interessata entro cinque giorni lavorativi. La contatteremo inoltre per informarLa che tale azione è stata completata e per fornirLe i dettagli di contatto dell'altra Compagnia

## Il Financial Ombudsman Service

- Il Financial Ombudsman Service regola il nostro operato e può essere contattato gratuitamente, se Lei ritenesse che non avessimo gestito il Suo reclamo in modo equo. o se il reclamo non è stato risolto entro trenta giorni lavorativi.
- Se il tuo reclamo è qualcosa con cui il Financial Ombudsman Service può aiutarti, forniremo i dettagli su come indirizzare loro il tuo reclamo nella nostra lettera di risposta finale scritta.

- Ci sono dei limiti di tempo per indirizzare il Suo reclamo al Financial Ombudsman Service. Non potremo consentire al Financial Ombudsman Service di prendere in considerazione il Suo reclamo, se questo venisse riferito al di fuori di questi termini.
- Presentare un reclamo al Financial Ombudsman Service non avrà alcun effetto sui Suoi diritti legali.

È possibile contattare il Financial Ombudsman ai seguenti recapiti:

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR  
0300 123 9 123  
0800 0 234 567

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Può trovare maggiori informazioni sul Financial Ombudsman Service e l'aiuto che può fornirLe sul sito web:

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)