

## INFORMAZIONI PRATICHE SUI RECLAMI

---

Credito Veloce fonda la propria attività sulla certezza che la soddisfazione del Cliente sia un valore fondamentale.

Partendo da questa convinzione, Credito Veloce opera quotidianamente per assicurare al Cliente la massima assistenza nella fase precontrattuale e per tutta la durata del contratto, offrendo una comunicazione chiara ed esaustiva sul prodotto e sul servizio offerto, mantenendo costante l'impegno al rispetto di tutti gli obblighi assunti nel contratto e adottando un atteggiamento di positiva collaborazione di fronte alle richieste ed ai commenti del Cliente.

E' sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese. In tali casi, la collaborazione tra Credito Veloce ed il Cliente è essenziale per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica di consentire al Cliente la soddisfazione delle proprie esigenze ed a Credito Veloce di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

Il Cliente può rivolgersi al personale Credito Veloce in qualsiasi momento, durante gli orari di apertura al pubblico per segnalare i motivi di insoddisfazione e suggerire eventuali rimedi.

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il Cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami di Credito Veloce con le seguenti modalità:

- ✓ posta ordinaria o raccomandata A/R all'indirizzo Credito Veloce SpA, Ufficio Reclami, Viale G. Matteotti 20, 00045 Genzano di Roma
- ✓ posta elettronica, all'indirizzo e.mail [reclami@creditoveloce.it](mailto:reclami@creditoveloce.it)
- ✓ posta elettronica certificata, all'indirizzo [gemaфин@legalmail.it](mailto:gemaфин@legalmail.it), indicando nell'oggetto "Reclamo"
- ✓ fax, al numero 06 93380240
- ✓ consegna diretta

Il Cliente non incorre in alcuna spesa per la gestione del reclamo, fatti salvi i costi connessi al mezzo di invio del reclamo prescelto.

Nell'interesse del Cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- ✓ dati identificativi del Cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio)
- ✓ recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato
- ✓ una descrizione chiara delle ragioni di insoddisfazione
- ✓ eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Credito Veloce assicura che la trattazione del reclamo verrà svolta in maniera esaustiva dal Responsabile dell'Ufficio Reclami, una figura specializzata posta in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni operative per garantire indipendenza di analisi e di giudizio degli argomenti dibattuti.

Entro 60 gg dal ricevimento del reclamo, il Responsabile dell'Ufficio Reclami provvede ad inviare al Cliente una risposta sollecita ed esauriente indicando:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Credito Veloce assumerà per risolvere il problema sollevato ed i tempi entro i quali esse verranno realizzate
- se il reclamo non è ritenuto fondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario

Se, nonostante gli sforzi compiuti ed in ogni caso soltanto dopo la risposta di Credito Veloce al reclamo, il cliente fosse rimasto insoddisfatto può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che ha lo scopo di dirimere eventuali liti in modo semplice, rapido ed immediato.

Il ricorso all'ABF è condizione di procedibilità della domanda giudiziale nei limiti ed alle condizioni previste dalle disposizioni di legge.

La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è a disposizione del Cliente presso tutte le sedi Credito Veloce. Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento ABF è possibile visitare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Il personale Credito Veloce resta a disposizione per qualsiasi richiesta di ulteriori informazioni.