

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DI ADVANZIA BANK

Ultimo aggiornamento il 27 febbraio 2024

Advanzia è una banca digitale che si impegna a offrire un servizio di prima classe ai suoi clienti. Il nostro obiettivo è costruire relazioni basate sulla trasparenza e sulla fiducia, rimanendo strettamente connessi con i nostri clienti.

Il Servizio Clienti di Advanzia è il Suo punto di contatto dedicato per qualsiasi domanda o richiesta riguardante i nostri prodotti e servizi. Tuttavia, qualora la Sua richiesta non venga secondo Lei risolta adeguatamente, è possibile presentare un reclamo seguendo questa procedura:

1. Presentare un reclamo al nostro dipartimento di gestione dei reclami

Si prega di contattare il dipartimento di gestione dei reclami utilizzando una delle seguenti opzioni:

- Inviare un'email a: complaints@advanzia.com
- Inviare una lettera al seguente indirizzo:

Advanzia Bank S.A.
Customer Service department – Customer Complaints
14 Rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Lussemburgo

Per garantire che il Suo reclamo sia gestito ed elaborato in modo efficiente, La invitiamo gentilmente a fornire il Suo nome, informazioni di contatto quali il Suo indirizzo email e numero di telefono, il numero della carta di credito o del conto deposito, così come l'oggetto del Suo reclamo.

Ci impegniamo a elaborare il Suo reclamo in modo tempestivo. Per mantenere un alto livello di trasparenza durante questo processo, Le invieremo una conferma di ricezione entro un periodo massimo di dieci (10) giorni lavorativi.

Ci impegniamo a fornirLe una risposta entro un mese dalla data del Suo reclamo. Nei casi in cui una risposta non possa essere fornita entro questo lasso di tempo, ad esempio se il reclamo è complesso, La informeremo della data stimata per la risposta.

2. Presentare un reclamo al General Counsel di Advanzia Bank

Se non è soddisfatto della risposta ricevuta dal nostro dipartimento Servizio Clienti, può contattare la direzione di Advanzia Bank inviando una lettera al seguente indirizzo:

Advanzia Bank S.A.
Attn. General Counsel
14 Rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Lussemburgo

Nella Sua lettera, La preghiamo di includere il numero di riferimento del Suo reclamo come menzionato nella risposta inviata dal nostro dipartimento Servizio Clienti.

3. Procedura di risoluzione stragiudiziale con l'Autorità di Vigilanza Finanziaria del Lussemburgo (*Commission de Surveillance du Secteur Financier – CSSF*)

Se resta insoddisfatto della risposta fornita dalla direzione di Advanzia, può rivolgersi alla CSSF per una risoluzione dei reclami stragiudiziale. Deve presentare il Suo reclamo alla CSSF entro un anno dal reclamo presentato ad Advanzia Bank. La richiesta deve essere fatta per iscritto e, in linea di principio, qualsiasi formato è accettato dalla CSSF. La richiesta può essere presentata:

- compilando il modulo (PDF o online) disponibile al seguente indirizzo:
<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>
- o per posta (non è richiesta lettera raccomandata) al seguente indirizzo:
Commission de Surveillance du Secteur Financier
283, Route d'Arlon
L-2991 Lussemburgo
- o per email: reclamation@cssf.lu. Non è necessario recarsi personalmente presso la CSSF poiché la procedura si svolge esclusivamente per iscritto.

Le assicuriamo il nostro impegno continuo nel trattare i Suoi reclami in modo tempestivo e nel migliorare continuamente i nostri livelli di servizio.