

Processo di gestione dei reclami

Il tema dei reclami riveste notevole importanza per Guber Banca S.p.A. non solo perché la banca è tenuta a rispettare le disposizioni in materia di trasparenza e correttezza, ma anche perché attraverso una corretta gestione dei reclami è possibile prendere coscienza di eventuali criticità nel modello operativo e nei rapporti con i clienti, consentendo alla banca di tendere sempre verso un continuo miglioramento.

L'**Ufficio Reclami** riceve tutte le doglianze e le contestazioni indirizzate a Guber Banca S.p.A. e, dopo averle protocollate, classificate, esaminate, procede tempestivamente alla comunicazione dell'avvenuta presa in carico e, **entro 60 giorni** dal ricevimento della contestazione, all'invio di un riscontro al ricorrente.

Il cliente può presentare reclamo mediante:

- Posta ordinaria/raccomandata all'indirizzo Guber Banca S.p.A. – Via Corfù 102 – 25124 Brescia – c.a. Ufficio Reclami;
- Posta elettronica ordinaria all'indirizzo ufficioreclami@guber.it;
- Posta elettronica certificata all'indirizzo guber@legalmail.it;
- Fax al numero 030.2450351.

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando anche il modulo a disposizione della clientela nella sezione «Trasparenza» del sito www.guber.it. Nel caso in cui il cliente non si ritenesse soddisfatto del riscontro fornito da Guber Banca S.p.A, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per le modalità di presentazione del ricorso all'ABF, si prega di consultare la guida disponibile nella sezione «Trasparenza» alla voce «Istruzioni e informazioni per il ricorso all'Arbitro Bancario».