

VUOI SPORGERE UN RECLAMO?

Il Cliente può presentare un reclamo esclusivamente in forma scritta. Il reclamo può essere trasmesso all'Ufficio Reclami tramite:

- posta cartacea indirizzata a Banca PSA Italia S.p.A., Ufficio Reclami – Servizio Legale, via Gallarate, 199 – Milano
- posta elettronica indirizzata a reclami-bancapsaitalia@psa-finance.com
- posta elettronica certificata indirizzata a reclami-bancapsaitalia@mpsacert.it
- fax 02.26420285

La Banca deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ai servizi bancari ed entro 45 giorni ai reclami in materia di intermediazione assicurativa. I canali che possono essere utilizzati per la trasmissione dei riscontri sono la posta elettronica certificata, la posta elettronica, il fax e la posta cartacea.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta al reclamo relativo ai servizi bancari, prima di ricorrere alla giurisdizione ordinaria, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), che è un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra i clienti e il mondo bancario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Banca PSA Italia S.p.A.

Per informazioni di carattere generale sull'Arbitro Bancario Finanziario (ad esempio su chi può ricorrere, dove trovare il modulo di ricorso, come presentare il ricorso) telefonare al numero verde 800 19 69 69.

ESCLUSIVAMENTE per informazioni specifiche su ricorsi presentati è possibile contattare le Segreterie tecniche dell'ABF.

Di seguito si riportano i recapiti delle Segreterie tecniche dei sette Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituite presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli, Torino, Bologna, Bari e Palermo:

- Segreteria tecnica del Collegio di Roma (Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma – Tel.: 06 47929235, fax 06 479294208) - romasede@pec.bancaditalia.it
- Segreteria tecnica del Collegio di Milano (Via Cordusio, 5 - 20123 Milano – Tel.: 02 72424246, fax 02 72424472) - milano@pec.bancaditalia.it
- Segreteria tecnica del Collegio di Napoli (Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli – Tel.: 081 7975350, fax 081 7975355) - napoli@pec.bancaditalia.it
- Segreteria tecnica del Collegio di Torino (Via Arsenale, 8 - 10121 – Torino) - torino@pec.bancaditalia.it
- Segreteria tecnica del Collegio di Bologna (Piazza Cavour, 6 - 40124 – Bologna) - bologna@pec.bancaditalia.it
- Segreteria tecnica del Collegio di Bari (Corso Cavour, 4 - 70121 – Bari) - bari@pec.bancaditalia.it
- Segreteria tecnica del Collegio di Palermo (Via Cavour, 131/A - 90133 – Palermo) - palermo@pec.bancaditalia.it



Per i reclami in materia d'intermediazione assicurativa se il cliente non è soddisfatto o dopo 45 giorni non ha ricevuto risposta dalla Banca può rivolgersi a Ivass – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni presentando un reclamo seguendo le modalità indicate sul sito di Ivass (www.ivass.it) e utilizzando la relativa modulistica.

Per poter utilizzare meglio questo servizio e capire come tutelare i propri diritti è possibile visionare la *Guida pratica* presente su questo sito.

Per conoscere il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti tra il 1° gennaio 2016 ed il 31 dicembre 2016 svolta da Banca PSA Italia S.p.A. è possibile visionare il *Rendiconto Reclami* presente su questo sito.