

## RECLAMI

Auxilia Finance S.p.A. desidera porre tutta la massima attenzione al rispetto ed alla soddisfazione dei propri Clienti.

Il nostro costante impegno è indirizzato a migliorare costantemente la nostra qualità e la nostra professionalità.

Se si ritiene, comunque, che si sia verificato un problema Auxilia Finance è a vostra disposizione per risolverlo in tempi brevi e nel miglior modo possibile.

Nel caso di richieste di chiarimenti o lamentele in merito alla gestione della pratica è possibile contattare il servizio clienti pronto a fornire il supporto necessario al numero 06/95944350 ai seguenti orari Lun/Ven 09.00/13.30 – 14.30/18.30 oppure all'indirizzo email dedicato [ufficioreclami@auxiliafinance.it](mailto:ufficioreclami@auxiliafinance.it)

In caso di segnalazioni o reclami in relazione al contratto di mediazione è possibile inviare una comunicazione a mezzo lettera raccomandata ad Auxilia Finance Spa – Via Sardegna n. 50 – 00187 Roma o mezzo pec all'indirizzo [segreteria@pec.auxiliafinance.it](mailto:segreteria@pec.auxiliafinance.it).

La comunicazione deve contenere almeno i seguenti elementi:

- ✓ nominativo del Cliente;
- ✓ recapiti telefonici del Cliente;
- ✓ nominativo del collaboratore Auxilia;
- ✓ motivazione del reclamo;
- ✓ richiesta nei confronti di Auxilia.

Si specifica che, come meglio indicato anche nella comunicazione OAM n.27/20, in caso di controversie relative al rapporto contrattuale instaurato con Auxilia non è possibile ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario. Si rinvia, in merito, alla sezione 4 del foglio informativo.