



Gentile cliente,

Le tue opinioni sulla qualità dei nostri servizi sono per noi molto importanti. Ti invitiamo dunque a inviarci suggerimenti, commenti o eventuali reclami sui servizi KEYFIN SRL. Per la presentazione di un reclamo, il Cliente può rivolgersi direttamente a KEYFIN SRL.:

- inviando una raccomandata A/R al seguente indirizzo : KEYFIN SRL, Ufficio Reclami – Viale Lombardia, 20 – 20131 Milano – Att.ne Dr. Fabrizio Brugora

- Inviando una pec all'indirizzo keyfin@pec.it -Elementi da riportare nel reclamo:
 1. nominativo/denominazione del Cliente
 2. recapiti del Cliente
 3. data del contratto di mediazione
 4. riferimenti delle persone incaricate del Mediatore Creditizio con le quali si è entrati in contatto
 5. motivazione del reclamo
 6. richiesta nei confronti del Mediatore Creditizio.

Keyfin. darà riscontro alla comunicazione inviata dal Cliente entro 30 giorni dalla ricezione. Si precisa che, qualora il Cliente non fosse soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, non potrà ricorrere all' **Arbitro Bancario Finanziario** (ABF) per risolvere le controversie.

Per maggiori informazioni sull'Arbitro, si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario del Credito.

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari.

È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al Giudice.

L' ABF è un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del Giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Per maggiori informazioni circa il funzionamento dell' Arbitro si può consultare il sito [Arbitro Bancario e Finanziario](#), chiedere presso le Filiali della Banca d' Italia oppure rivolgersi a KEYFIN SRL .

Si consulti anche la [Guida Pratica](#) dell' ABF.