

Per eventuali reclami il cliente può rivolgersi per iscritto all'Ufficio Reclami utilizzando una delle seguenti modalità:

- Lettera raccomandata A/R da trasmettere a Crédit Agricole CIB, Piazza Cavour 2, 20121 – Milano;
- Posta elettronica all'indirizzo email complaints.milan@ca-cib.com;
- Posta elettronica certificata all'indirizzo PEC ca-cib.pec@actaliscertymail.it.

La Banca, una volta ricevuto il reclamo, provvederà a darne conferma al cliente e successivamente fornirà risposta nel merito entro le scadenze previste dalla normativa applicabile. Le risposte ai reclami presentati in relazione ai prodotti bancari ed ai servizi di investimento dovranno essere inviate al cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo mentre per quanto riguarda i reclami relativi ai servizi di pagamento, una risposta scritta dovrà essere inviata al cliente entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta in merito alla prestazione dei servizi bancari e finanziari, prima di ricorrere al giudice, il cliente potrà ricorrere a:

- Conciliatore Bancario Finanziario: maggiori informazioni sono reperibili sul sito <http://www.conciliatorebancario.it>;
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF): per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso Consob; maggiori informazioni sono reperibili sul sito: <https://www.acf.consob.it/>

Di seguito, si fornisce evidenza della principale documentazione di riferimento:

- Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- Guida pratica Arbitro per controversie finanziarie (ACF)

For any claims, the Customer may contact in writing the Complaints Office by:

- Certified Letter with acknowledgement of receipt to be sent to Crédit Agricole CIB, Piazza Cavour 2, 20121 – Milan;
- Electronic mail to the email address complaints.milan@ca-cib.com;
- Certified e-mail to the PEC address ca-cib.pec@actaliscertymail.it.

The Bank, upon receipt of the complaint, will confirm it to the Customer and subsequently provide a response on the merits within the deadlines provided by the applicable regulations. For claims related to banking products and investment services the Bank undertakes to deal with requests within 60 days from the date of their receipt, instead the Bank must answer at the latest within 15 working days from the receipt of the claim, if the claim relates to the provision of payment services.

If the Customer is not satisfied or has not received a response by the Bank in relation to the provision of banking and financial services, before contacting a judge, the Customer can contact:

- Conciliatore Bancario Finanziario: more information can be found at <http://www.conciliatorebancario.it>.
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF): how to apply to the Arbitrator can be found at www.arbitrobancariofinanziario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), established at Consob; more information can be found at: <https://www.acf.consob.it/>

Below, evidence of the main reference documentation is provided:

- Practical Guide to the Banking and Financial Arbitrator (ABF)
- Practical Guide Arbitrator for Financial Disputes (ACF)