

PROCEDURA PER LE RICHIESTE E RECLAMI DEI CONSUMATORI

1. Procedura
 - (a) Per presentare una richiesta o un reclamo, inviare un'e-mail a tpp.support@jpmorgan.com
 - (b) Il personale di servizio designato riceverà le vostre richieste o reclami.
 - (c) In caso di reclamo, uno specialista preposto alla gestione dei reclami sarà assegnato per la valutazione e la disposizione della richiesta o del reclamo
2. Per ogni richiesta e reclamo, sarà creato un fascicolo dal personale di servizio designato per il monitoraggio
3. Accordo di Livello di Servizio
 - (a) La conferma di ricezione di una richiesta o di un reclamo sarà trasmessa entro 24 ore.
 - (b) Qualsiasi problema connesso a un pagamento contenuto in un reclamo verrà risolto e verrà inviata al reclamante, tramite lettera o e-mail, una risposta finale con una proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi.
 - (c) In circostanze eccezionali, se un reclamo non può essere risolto e chiuso entro il predetto lasso di tempo, il personale di servizio designato aggiornerà il reclamante prima del 15° giorno. In ogni caso, la decisione finale verrà trasmessa non oltre 35 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.