

# BUX

by  ABN-AMRO

## Informazioni sui Reclami BUX B.V.

Data: 17-09-2024

Versione 2.2

BUX B.V. è una società privata a responsabilità limitata (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) con sede legale ad Amsterdam, Paesi Bassi, registrata presso il registro delle imprese della Camera di commercio neerlandese di Amsterdam con numero 58403949. BUX B.V. è una società di investimento autorizzata e supervisionata dall'Autorità neerlandese per i mercati finanziari (Autoriteit Financiële Markten - AFM).

## Informazioni sui reclami

Nel caso in cui ci si senta insoddisfatti relativamente a qualsiasi aspetto dei servizi di BUX, si è invitati a contattare l'Assistenza all'indirizzo [support@bux.com](mailto:support@bux.com). La maggior parte delle questioni dei clienti può essere risolta dall'Assistenza di BUX, che farà tutto il possibile per aiutare.

Se la questione non può essere risolta a questo livello, è necessario chiarire che non si è soddisfatti dell'esito e rivolgersi al nostro dipartimento di compliance.

### **Via posta:**

Se si preferisce scrivere via posta, ecco le informazioni di contatto:

BUX B.V. – Compliance department

Sarphatistraat 1, 1017WS

Amsterdam

Paesi Bassi

**Via email:** [compliance@getbux.com](mailto:compliance@getbux.com)

Per aiutare BUX a indagare sul reclamo il più rapidamente ed efficientemente possibile fornire il nome, l'indirizzo e un numero di telefono ai quali si può essere contattati e, se il contatto avviene per iscritto, anche i dettagli dell'account. Si fornisca una descrizione chiara del reclamo e cosa si vorrebbe che venisse risolto.

Il dipartimento di compliance prenderà atto del reclamo entro 15 giorni lavorativi e si impegnerà a risolverlo entro 28 giorni. Tuttavia, di volta in volta, possono essere necessarie indagini ulteriori per garantire la piena risoluzione del reclamo. In tal caso, BUX si impegna a tenere aggiornato l'utente sui progressi del suo reclamo. Il dipartimento di compliance di BUX informerà l'utente sulla valutazione del reclamo e sulle possibili opzioni da intraprendere.

Se il dipartimento di compliance di BUX non è in grado di risolvere il reclamo entro otto settimane dalla ricezione o se non si è soddisfatti della risposta, si può contattare il Tribunale dei reclami dei servizi finanziari (*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*, "**Kifid**") e, se neanche il Kifid può risolvere il reclamo, valutare se intraprendere una causa civile presso l'autorità competente neerlandese. Se si va in tribunale, non si può poi fare domanda al Kifid.

Informazioni di contatto del Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Numero presso la camera di commercio: 27289675

Telefono: +31 (0) 70 333 8 999

Sito web: <https://www.kifid.nl/>