

26 luglio 2011 0:00

## Disservizi con Che Banca

Vorrei rivalermi su di un Istituto Bancario (CheBanca spa) in quanto sto avendo notevoli disservizi negli ultimi mesi da parte dell'istituto in questione.

Ho iniziato un rapporto con tale Banca nel 2009 con l'apertura di un conto deposito. Tutto va bene fino al 2011 quando decido di aprire un conto corrente.

All'apertura nessun problema, mi rivolgo ad uno sportello nelle vicinanze dopo aver effettuato la richiesta online essendo già cliente e poi allo sportello effettuo il primo versamento e mi avvertono che riceverò il bancomat in pochi giorni. Sembra tutto perfetto ma passano 18 giorni e non ricevo nulla. Chiarisco che visto l'ok dall'operatore allo sportello avevo già spostato il mio accredito di stipendio su quel conto e quindi non ricevendo bancomat e data la scarsa presenza sul territorio di sportelli chebanca ero impossibilitato nel prelevare liquidità.

Il problema comunque sorge quando chiamato il servizio clienti mi dicono di aspettare perchè non ci sono problemi rilevati.

Aspetto qualche altro giorno e nessuno della banca si fa sentire, nè tantomeno ricevo bancomat.

Resto senza liquidità, senza poter prelevare e con la banca totalmente disinteressata al problema.

A questo punto chiamo il servizio clienti e dopo oltre 90 minuti di conversazione mi viene detto che c'è un problema con la mia anagrafica per cui tutto è bloccato. Ovviamente mi sono lamentato con il servizio clienti in quanto perlomeno mi aspettavo una chiamata da parte loro riferendomi il problema e cercando di chiarire e non lasciarmi settimane senza poter utilizzare i miei soldi.

Il servizio clienti mi dice a questo punto che mi avrebbe contattato per dirmi come procedere.

Ovviamente nessuno mi ha contattato.

Li ho richiamati io e ho perso altre ore cercando di venirne a capo. Dopo alcuni giorni di chiamate e litigate al telefono alla fine chi aveva sbagliato (cioè chi gestisce l'anagrafica clienti in chebanca) ha risolto il problema e dopo circa una settimana mi è arrivato il bancomat e poi relativo pin. Ovviamente tutto questo mi è costato chiedere in prestito soldi ad amici e non poter usufruire dei miei soldi.

Dopo questo pensavo che tutto si sarebbe risolto, e comunque mai avrei immaginato che tale problema potesse riproporsi.

Ed invece a fine maggio faccio richiesta di una carta di credito, attendo due settimane e nulla, non ricevo nulla.

Chiamo il servizio clienti e mi dicono che la richiesta è stata accettata e che nel giro di tre-quattro giorni mi sarebbe stata inviata.

Ora visto i precedenti chiamo varie volte parlando con vari operatori chiarendo che avrei tagliato la carta in mio possesso e che mi avrebbero recato notevole danno. Tutti confermano la stessa tesi.

Taglio la carta di credito in mio possesso (anche perchè pago per averla) e attendo. Passano i giorni e nessuno si fa sentire.

Richiamo e lì tornano i problemi. Stessi del conto corrente.

Siamo ad oggi 25 Luglio 2011 e non ho ricevuto ancora nulla. preciso che ho chiamato decine e decine di volte il servizio clienti, mi hanno passato decine di interni e parlato con decine di persone.

Ovviamente senza mai nessuno che si facesse sentire in anticipo visto che il problema è causato da loro stessi e da nessun altro.

Così arrivato a questo punto vorrei chiedere un risarcimento per tutti i danni che mi hanno causato, e chiedo a voi come poter procedere.

Antonio, da Milano

### Risposta:

Il metodo più efficace è rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/arbitro+bancario+finanziario\\_16598.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/arbitro+bancario+finanziario_16598.php)