

MODULO RECLAMI

Il cliente può presentare un reclamo all'Istituto di pagamento, utilizzando il modulo reclami allegato nei casi di inosservanza da parte di MONEYNET S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi di pagamento autorizzati ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Per richieste di informazioni o generiche lamentele e suggerimenti in relazione alle condizioni contrattuali ed economiche dei servizi di pagamento, prima di sporgere formale reclamo si invita il cliente a contattare la sede legale, gli uffici o i punti di incasso della Società.

Qualora il cliente decida di muovere una formale contestazione avverso MONEYNET S.p.A., il reclamo potrà essere inviato dal cliente alla MONEYNET S.p.A. nelle seguenti forme:

- Raccomandata A/R all'indirizzo:
MoneyNet S.p.A. - Via Sacra Famiglia 18 – 90146 Palermo (PA);
- in via telematica all'indirizzo mail ufficioreclami@moneynet.it ovvero all'indirizzo PEC ufficioreclami@cert.moneynet.it
- consegnato personalmente presso la sede legale della Società tramite compilazione e sottoscrizione del modulo, nel qual caso verrà rilasciata al cliente apposita ricevuta.

I reclami presentati dal cliente sono valutati nel momento in cui siano disponibili le seguenti informazioni:

- estremi del ricorrente;
- motivi del reclamo;
- sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

In caso di invio via e-mail, il cliente dovrà scansionare, dopo averlo regolarmente sottoscritto, il modulo in allegato ed inviarlo in formato pdf.

MONEYNET S.p.A. evaderà il reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso. Qualora i clienti di MONEYNET S.p.A. non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o non abbiano ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria potranno rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui questi intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

Le informazioni per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono reperibili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it; è altresì possibile consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario in formato pdf ovvero chiedere maggiori delucidazioni presso le Filiali della Banca d'Italia. MoneyNet mette a disposizione del Cliente sul proprio sito il documento (Guida) concernente "l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell'art. 128 bis del TUB".

MODULO RECLAMO

**DATI
DEL
CLIENTE**

Il sottoscritto _____ Nato a _____ Il _____
e residente in Via _____
ha usufruito del servizio MoneyNet S.p.A. presso il Punto di Incasso _____
in data _____
Dettagli
dell'operazione _____

**ENTITÀ E
MOTIVAZIONI
DEL RECLAMO**

Importo richiesto € _____
Motivazione _____
DATA _____ FIRMA _____

Il cliente riconosce e prende atto che il trattamento dei propri dati personali avverrà nel rispetto delle condizioni evidenziate all'interno dell'apposita informativa disponibile presso i punti di incasso di MoneyNet S.p.A. nonché sul sito internet della società www.moneynet.it