

## **RECLAMI**

Il cliente può utilizzare il modulo reclami cliccando sull'apposita voce del presente sito nei casi di inosservanza da parte di CityPoste Payment 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, le dipendenze o i punti vendita della Società.

L'inoltro del reclamo da parte del cliente non comporta spese a suo carico salvo le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

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

- raccomandata A/R all'indirizzo:  
Cityposte Payment S.p.a. – Ufficio reclami  
Via Pascoli s.n.c. – Zona Artigianale Ripoli  
64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
- fax al numero 085/9112105
- in via informatica all'indirizzo [reclami@cppsipa.it](mailto:reclami@cppsipa.it)
- consegnato personalmente presso le dipendenze della Società tramite compilazione e sottoscrizione del modulo scaricabile sul presente sito, 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.

Cityposte Payment S.p.A. evaderà il reclamo entro 10 giornate operative dalla ricezione dello stesso.

Qualora i clienti di CityPoste Payment non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o non abbiano ricevuto risposta entro i termini previsti, potranno rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Qualora la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario non sia ritenuta soddisfacente, il cliente o CityPoste Payment potranno rivolgersi all'autorità giudiziaria.

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](http://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.

**MODULO RECLAMO**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e residente a  
\_\_\_\_\_ in

Via \_\_\_\_\_ ha usufruito del servizio Cityposte Payment  
S.p.A. presso la sede/filiale di \_\_\_\_\_ in data  
\_\_\_\_\_

Dettagli dell'operazione

---

---

---

**CONTESTAZIONE**

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 vendita di CityPoste Payment S.p.A nonché sul sito internet della società [www.citypostepayment.it](http://www.citypostepayment.it).