

MODALITA' A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e Società Servizi di Pagamento S.p.A. – SSP SpA relativa ai servizi finanziari erogati il Cliente può presentare un reclamo a mezzo mail, lettera raccomandata A/R o PEC (posta elettronica certificata), indirizzato all'attenzione:

Responsabile per la gestione dei Reclami

Società Servizi di Pagamento S.p.A. – SSP SpA

Via Danimarca n. 80

41122 – Modena (MO)

sspreclami@sspspa.it

sspreclami@actaliscertymail.it

Il nominativo del responsabile della gestione dei reclami è il dott. Marcello Fumagalli, che gestirà i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

SSP S.p.A. è tenuta a fornire risposta al reclamo entro 15 giorni dal ricevimento ed ad indicare, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Il cliente, se non riceve risposta entro i termini previsti o non è soddisfatto, può scegliere di rivolgersi:

- a uno dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla legge, come ad esempio l'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF);
- all'Autorità giudiziaria.

Va sottolineato che il ricorso all'Arbitro Finanziario deve sempre e comunque essere preceduto dal reclamo inviato alla Società

Dal 2009 è attivo l'ABF, un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie fra intermediari e clienti. Se la questione rientra nelle competenze dell'ABF, il ricorso presentato viene trattato in tempi rapidi e con costi contenuti (20 euro). Le informazioni sul funzionamento del sistema e le modalità per presentare il ricorso sono disponibili sul sito dell'ABF.

Per informazioni su questo sistema si può:

- consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it
- consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario in formato pdf
- chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia