



## MODULO RECLAMI

---

Il cliente può presentare un reclamo all'Istituto di pagamento, utilizzando il modulo reclami allegato nei casi di inosservanza da parte di Mondial Bony Servizi 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 Mondial Bony Servizi S.p.a., il reclamo potrà essere inviato dal cliente alla Mondial Bony Servizi S.p.a. nelle seguenti forme:

- Raccomandata A/R all'indirizzo:  
Mondial Bony Servizi S.p.A. - Centro Direzionale Napoli Isola F10 80143 Napoli (NA);
- in via telematica all'indirizzo mail [info@mondialpos.it](mailto:info@mondialpos.it) ovvero all'indirizzo PEC [mondialbonyservicespa@legalmail.it](mailto:mondialbonyservicespa@legalmail.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.

Mondial Bony Servizi S.p.a. evaderà il reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso. Qualora i clienti di Mondial Bony Servizi 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](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

---

**DATI  
DEL  
CLIENTE**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ Nato a \_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_

e residente in Via \_\_\_\_\_

ha usufruito del servizio Mondial Bony Servizi 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 Mondial Bony Servizi S.p.a. nonché sul sito internet della società <https://www.mondialpos.it/>