

Reclami - Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) - Procedure di conciliazione

Il Cliente può contestare l'operato di Pagantis inoltrando un reclamo a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata ai seguenti recapiti:

Pagantis S.A. - sede secondaria per l'Italia con rappresentanza stabile

Ufficio Reclami

Via Leopardi 3,

20123 - Milano

Posta elettronica certificata: reclami@pagantis.it

Il reclamo deve contenere i riferimenti del reclamante (nome e cognome, recapiti telefonici, e-mail), i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

Qualora l'Ufficio Reclami non abbia fornito risposta nel termine di 60 (sessanta) giorni, la risposta non sia stata in tutto o in parte soddisfacente o non sia stata data attuazione all'accoglimento del reclamo, il Cliente - purché non siano trascorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo a Pagantis - può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Tuttavia, in relazione ai servizi di pagamento Pagantis fornisce una risposta entro il termine di 15 (quindici) giornate lavorative. In situazioni eccezionali, se Pagantis non può rispondere entro 15 (quindici) giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi, ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, oppure chiedere a Pagantis. La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità per il Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Per maggiori informazioni, qui di seguito sono messi a disposizione del Cliente:

- Guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario e Finanziario
- Guida all'utilizzo del portal ABF

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e Pagantis devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

a) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure

b) ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui sopra presso l'ABF.