

PAY TIPPER SPA

Relazione Annuale sulle attività di gestione dei reclami

ai sensi della Disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento della Banca d'Italia del 17 maggio 2016)

Anno 2016

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 15 luglio 2015 concernente la *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti* prevede "la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati" (Sezione XI, paragrafo 3).

PayTipper S.p.A., nell'ottica di un'aderenza costante rispetto alle prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza, che si traduce nella definizione delle migliori strutture per offrire alla clientela un servizio ottimale, ha pertanto elaborato un'opportuna procedura per la gestione dei reclami, secondo quanto previsto dalla citata normativa.

La Procedura, elaborata per venire incontro alle esigenze della clientela in relazione alla fruizione di servizi di pagamento corretti, si inserisce nel processo di erogazione dei servizi di pagamento in modo da garantire alla clientela stessa di poter comunicare con PayTipper senza indugio, al fine di risolvere eventuali problematiche che possano essersi verificate nel corso del rapporto.

L'efficace gestione del Reclamo permette, da un lato, di individuare le cause che hanno provocato il disagio al cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive, dall'altro di rilevare eventuali aree problematiche all'interno dell'operatività, nell'ambito della gestione del Rischio Operativo.

PayTipper ha quindi, in ottemperanza con le richieste della Banca d'Italia, deciso la creazione dell'Ufficio Reclami, all'interno dell'Unità Organizzativa Affari Legali della Divisione Amministrazione, Finanza e Legale. La responsabilità dell'Ufficio è stata affidata al Responsabile dell'Unità Organizzativa Affari Legali, il cui ruolo garantisce la necessaria separatezza rispetto alle attività operative collegate alla distribuzione dei servizi di pagamento.

Ciò in accordo e coerenza con le vigenti disposizioni in materia di conflitto di interessi.

Le modalità con le quali un cliente può inviare un reclamo sono dettagliate sia in relazione alle operazioni di pagamento al di fuori di un contratto quadro, sia in relazione alle operazioni di pagamento inserite all'interno di un contratto quadro, ne:

- La rispettiva documentazione precontrattuale;
- La documentazione contrattuale;
- Il sito internet di PayTipper, nell'apposita sezione **Reclami-ABF Arbitro Bancario Finanziario**, nella quale sono illustrate le modalità di proposizione dei reclami nonché le istruzioni per adire eventualmente l'arbitro Bancario Finanziario;
- Il sito internet di PagaComodo, nella rispettiva sezione **Reclami-ABF Arbitro Bancario Finanziario**, nella quale, analogamente a quanto previsto nel sito istituzionale, sono illustrate le modalità di proposizione dei reclami nonché le istruzioni per adire eventualmente l'arbitro Bancario Finanziario.

A seconda dell'esito dei medesimi, i reclami si suddividono in:

- Fondati;
- Infondati.

L'Ufficio Reclami, secondo la Procedura Operativa Interna all'uopo predisposta, una volta ricevuta la comunicazione, provvede a classificarne la natura, individuare la U.O. opportuna per la gestione della problematica e a verificarne quindi la fondatezza, predisponendo, in caso di esito positivo, le azioni necessarie alla correzione della disfunzione per il ristabilimento dello status quo ante.

Nel corso del 2016 la clientela di PayTipper ha presentato cinquanta reclami, tutti classificati all'interno della categoria "Clientela, prodotti e prassi operative", dei quali:

- Trentanove si sono rivelati infondati;
- Undici, invece, fondati.

Tutti i reclami sono stati evasi ampiamente entro il termine previsto dalla normativa.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2016 ha permesso all'Istituto di Pagamento di:

- sostenere esborsi di importi contenuti per la loro risoluzione;
- non ricevere alcuna richiesta di chiarimento da Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Prefettura, Autorità giudiziaria etc.);
- non rivolgersi all'ABF a seguito di inoltro di reclami da parte della propria clientela.

Si rappresenta che il cliente, per eventuali contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'istituto di pagamento, potrà presentare reclamo in forma scritta all'istituto stesso ai seguenti recapiti

- a) PayTipper S.p.A.
Viale Legioni Romane 43,
20147 Milano
Alla c.a. del Responsabile dell'Ufficio Reclami
- b) All'indirizzo di posta elettronica reclami@paytipper.com
- c) All'indirizzo di Posta Elettronica Certificata paytipper@legalmail.it

PayTipper è tenuto a rispondere, sia in caso di fondatezza, sia in caso di infondatezza del reclamo, entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Qualora il cliente non sia soddisfatto della risposta, o non l'ottenga nel termine citato, potrà – qualora ne sussistano i presupposti – presentare ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario ("ABF"), secondo le modalità reperibili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso qualunque filiale della Banca d'Italia, ovvero sul sito di PayTipper nella sezione **Reclami-ABF Arbitro Bancario Finanziario**.

PayTipper S.p.A.
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI
Fabrizio Galbiati