

PAYTIPPER 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 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni)

Anno 2020

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche e integrazioni) concernente la *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti* prevede, in tema di procedure che gli intermediari devono adottare ai fini della corretta trattazione dei reclami, "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 una Politica per la gestione dei reclami, secondo quanto previsto dalla citata normativa, che si traduce e sostanzia nelle Procedure Operative Interne. La Politica, in particolare, definisce le modalità per la trattazione dei reclami relativi alle attività svolte dall'Istituto nell'ambito dei servizi di pagamento offerti al pubblico, sostanziandosi poi nelle Procedure Operative Interne dell'Ufficio Reclami.

Le Procedure Operative, a loro volta, sono state elaborate per venire incontro alle esigenze della clientela in relazione alla fruizione di servizi di pagamento corretti, inserendosi 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.

PayTipper ha definito, come richiesto dalla normativa vigente, le seguenti nozioni in relazione alla propria operatività:

- **Cliente**, il soggetto che ha, o ha avuto, un rapporto contrattuale con PayTipper in forma scritta o non scritta, consistente nell'accensione di un rapporto continuativo ovvero nella richiesta dell'esecuzione di un'operazione occasionale, avente ad oggetto la prestazione dei servizi di pagamento erogati dallo stesso PayTipper. Pertanto, devono considerarsi Clienti i soggetti che abbiano:
 - sottoscritto un contratto quadro per l'erogazione di servizi di pagamento;
 - richiesto l'esecuzione di operazioni di pagamento, anche al di fuori di un contratto quadro;

- **Reclamo**, ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesti in forma scritta un comportamento o un'omissione di PayTipper, relativamente ai servizi di pagamento offerti.

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 messa a disposizione della clientela da parte di PayTipper;
- La documentazione contrattuale consegnata alla clientela prima della sottoscrizione di un rapporto continuativo ovvero, per quanto concerne le operazioni al di fuori di un contratto quadro, negli appositi Cartelli consultabili dalla clientela presso gli Esercizi convenzionati PayTipper;
- Il sito internet di PayTipper, consultando l'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 qualora il cliente non ritenesse soddisfacenti le risposte fornitegli e/o i provvedimenti adottati da PayTipper;
- Il sito internet di PagaComodo, consultando l'apposita 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.

Il cliente, in caso di contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'istituto di pagamento, potrà presentare reclamo in forma scritta all'istituto stesso ai seguenti recapiti, indicati altresì nella documentazione più sopra menzionata nonché sul sito istituzionale e sul sito PagaComodo:

- a) PayTipper S.p.A.
Via Marco D'Aviano 2,
20131 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
- d) [Compilando il form presente nel sito istituzionale di PayTipper](#)

L'Ufficio Reclami, secondo la Politica approvata dal Consiglio di Amministrazione, così come declinata nelle Procedure Operative Interne dell'Ufficio Reclami, una volta ricevuta la comunicazione da parte del cliente, 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.

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

- Accolti;
- Non accolti;

Compliance-Antiriciclaggio

- Parzialmente accolti;
- In istruttoria.

Nel corso del 2020, a fronte di 12 milioni di transazioni, la clientela di PayTipper ha presentato 79 reclami, tutti classificati all'interno della categoria "Clientela, prodotti e prassi operative", dei quali:

- Accolti: 19
- Accolti parzialmente: 0
- Non accolti: 60
- In istruttoria: 0

Tutti i reclami sono stati evasi ampiamente entro il termine previsto dalla normativa, come evidenziato dal sistema di ticketing dell'Ufficio Reclami.

PayTipper, secondo quanto previsto dalla normativa, è tenuto a rispondere, sia in caso di fondatezza, sia in caso di infondatezza del reclamo, entro 15 giorni lavorativi 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**. A tale proposito si deve segnalare che, in un caso, PayTipper è stato deferito da un cliente all'ABF-Arbitro Bancario Finanziario (Collegio di Bologna), che si è tuttavia pronunciato favorevolmente nei confronti dell'Istituto.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2019 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.

PayTipper S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA COMPLIANCE-ANTIRICICLAGGIO

Cecilia Rabà