

# PAYTIPPER S.P.A.

## ***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 2021**

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).

L'analisi ed il riscontro dei reclami presentati dalla clientela di PayTipper sono demandati all'Ufficio Reclami, costituito all'interno dell'Unità Organizzativa Affari Legali. L'Ufficio Reclami è affidato al responsabile dell'Unità Organizzativa Affari Legali.

L'efficace gestione dei reclami 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 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 qualsiasi comportamento o omissione di PayTipper, del proprio personale interno, degli Agenti e degli Incaricati dell'attività di incasso fondi, con riferimento a malfunzionamenti, disservizi o frodi di qualsiasi natura inerenti i servizi di pagamento prestati. È altresì considerato reclamo qualsiasi lamentela, in forma scritta, presentata da un qualsiasi soggetto nei confronti di PayTipper, del proprio personale, dei propri Agenti e dei propri incaricati dell'attività di incasso fondi, concernente qualsiasi aspetto dell'attività dell'Intermediario.

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 sul sito istituzionale:

- 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](mailto:reclami@paytipper.com)
- c) All'indirizzo di Posta Elettronica Certificata [paytipper@legalmail.it](mailto:paytipper@legalmail.it)
- d) Compilando il form presente nel sito istituzionale di PayTipper.

Nel corso del 2021 la clientela di PayTipper ha presentato 55 reclami scritti, tutti classificati all'interno delle categorie "Clientela, prodotti e prassi operative". Il numero dei reclami pervenuti nel 2021 ha registrato una diminuzione del 29,5% rispetto al 2020, in cui risultarono pervenuti 78 reclami.

A seconda dell'esito, i reclami sono suddivisi in:

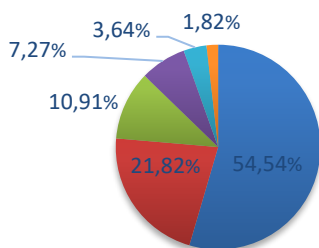
- Accolti: 12
- Accolti parzialmente: 0
- Non accolti: 43<sup>1</sup>

Di seguito si fornisce una ripartizione in tabella ed in formato grafico basata sull'oggetto dei reclami:

<u>Oggetto del reclamo:</u>	<u>Reclami ricevuti</u> <u>(% su Tot.)</u>	<u>Reclami accolti</u>	<u>Reclami non</u> <u>accolti</u>
Operazioni di pagamento occasionali	30 (54,54%)	1	29
Verifica/disconoscimento addebiti su estratto conto	12 (21,82%)	0	12
Problematiche tecniche/malfunzionamenti nel processo di pagamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operazioni non andate a buon fine ma con addebito della carta di pagamento</li> </ul>	6 (10,91%)	6	0
Operazioni fraudolente	4 (7,27%)	2	2
Richieste in materia di dati personali	2 (3,64%)	2	0
Gestione conto di pagamento	1 (1,82%)	1	0
<b>Tot.</b>	<b>55</b> <b>(100%)</b>	<b>12</b> <b>(21,82% su Tot.)</b>	<b>43</b> <b>(71,18% suTot.)</b>

<sup>1</sup> Di cui n. 1 reclamo in istruttoria al 31.12.2021.

### Oggetto del reclamo



- Operazioni di pagamento occasionali
- Verifica/disconoscimento addebiti su estratto conto
- Problematichette tecniche/malfunzionamenti processo di pagamento
- Operazioni fraudolente
- Richieste in materia di dati personali
- Gestione conto di pagamento

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 per casi eccezionali PayTipper non possa rispondere entro il predetto termine di 15 giorni lavorativi, esso è tenuto ad inviare al cliente una risposta interlocutoria in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

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

Nel corso del 2021 si deve segnalare che in un solo caso PayTipper è stato deferito da un cliente all'ABF-Arbitro Bancario Finanziario, ma, a fronte delle azioni di rimedio poste in essere dall'Istituto, il relativo procedimento si è concluso con una dichiarazione di cessazione della materia del contendere.

Sono stati altresì presentati n. 2 esposti all'Autorità di Vigilanza da parte di due distinti incaricati dell'attività di incasso fondi, ai quali PayTipper ha fornito risposta.

In conclusione, l'attività di gestione dei reclami del 2021 è risultata coerente con lo sviluppo dell'operatività di PayTipper ed ha permesso all'Istituto di Pagamento di sostenere esborsi di importi contenuti per la loro risoluzione.

**PayTipper S.p.A.**

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI  
**Tintisona Francesco**