

# **RELAZIONE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019**

**Luglio 2020**

*Indice dei contenuti*

<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>LA GESTIONE DEI RECLAMI IN SIAPAY .....</b>	<b>4</b>
<b>RECLAMI PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2019 .....</b>	<b>5</b>

---

## Normativa di riferimento

Il contesto normativo di riferimento in materia di trasparenza e gestione dei reclami è rappresentato dal Titolo VI del Testo Unico Bancario e dal Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, denominato "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", e successivi aggiornamenti. Data la natura di Istituto di Pagamento di SIAPay occorre considerare inoltre quanto indicato dalla Direttiva UE 2015/2366 (PSD2) e dal D.lgs. n. 218/2017 che recepisce in Italia la PSD2.

La normativa vigente prevede che gli intermediari adottino e applichino procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive e promuovano il superamento delle criticità riscontrate salvaguardando la qualità delle relazioni con i clienti. In particolare le procedure per la trattazione dei reclami devono prevedere:

- l'individuazione di un responsabile incaricato della trattazione dei reclami;
- che siano indicate le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta che includono la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami
- un'adeguata formazione del personale preposto alla gestione dei reclami;
- che siano rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo le modalità di trattazione dei reclami;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.
- i tempi massimi di risposta che, per i servizi di pagamento, non possono essere superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. La normativa aggiunge che *"se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia 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 giornate lavorative"*.
- la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La normativa prevede che le risposte ai reclami devono essere caratterizzate da un linguaggio chiaro e comprensibile. Inoltre devono indicare le iniziative da porre in essere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, se il reclamo è ritenuto fondato; se il reclamo è ritenuto infondato, occorre illustrare in modo chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto, fornendo le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

---

## La gestione dei reclami in SIApay

SIApay presta una particolare attenzione al rispetto dei requisiti normativi in materia di gestione dei reclami in quanto ciò contribuisce ad individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente e ad avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Questo non solo nell'ottica di migliorare la qualità della relazione con il cliente ma anche per mitigare i rischi operativi, reputazionali e legali di SIApay.

Il cliente può presentare reclamo a SIApay sui prodotti/servizi ricevuti con lettera indirizzata per posta ordinaria a "Ufficio Legale SIApay – Via Gonin, 36 – 20147 Milano" o inviata per posta elettronica alla casella [reclami@SIAPay.eu](mailto:reclami@SIAPay.eu), tramite posta elettronica certificata alla casella [siapay@legalmail.it](mailto:siapay@legalmail.it) o a mezzo fax al n. 02/60842342.

SIApay, sul proprio sito [www.sia.eu/it/siapay](http://www.sia.eu/it/siapay), mette a disposizione della clientela, direttamente in formato PDF o tramite link ai siti specifici, i seguenti documenti:

- in materia di trasparenza dei servizi di pagamento:
  - Fogli Informativi dei prodotti e servizi erogati;
  - Prospetto Interchange Fee.
- con riferimento ai reclami e alle soluzioni di conciliazione:
  - Regolamenti del Conciliatore bancario Finanziario;
  - Registro degli organismi di mediazione;
  - ABF in parole semplici;
  - Guida all'uso del portale ABF;
  - Sito ABF (Arbitro Bancario Finanziario)
  - Relazione sulla gestione dei reclami nell'ultimo esercizio.

---

## Reclami pervenuti nell'esercizio 2019

Nella tabella seguente sono esposti i dati sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019, con descrizione della natura del reclamo, analisi delle cause che hanno provocato il reclamo, tempistiche di risposta e modalità di risoluzione delle problematiche.

Data	Descrizione del Reclamo	Analisi Causa	Data Risposta	Verifica efficacia soluzione
07/10/2019	Mancata installazione del POS secondo le specifiche concordate	Mancata installazione	09/10/2019	POS INSTALLATO

SIAPay ha ritenuto fondati i reclami pervenuti nel 2019 e le problematiche sollevate dalla clientela sono state **prontamente risolte**.