

# **RELAZIONE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020**

**Marzo 2021**

## Sommario

|   |          |
|---|----------|
| <b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>LA GESTIONE DEI RECLAMI IN SIAPAY .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>RECLAMI PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2020 .....</b>                                      | <b>5</b> |
| <b>RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO<br/>PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2020 .....</b> | <b>6</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 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 per mitigare i rischi operativi, reputazionali e legali di SIApay ma anche nell'ottica di migliorare la qualità della relazione con il cliente.

Il cliente può presentare reclamo a SIApay sui prodotti/servizi ricevuti con lettera inviata per posta ordinaria a "SIApay – Ufficio Reclami" all'indirizzo Via Gonin, 36, 20147 Milano (MI), o per posta elettronica alle caselle [reclami@SIApay.eu](mailto:reclami@SIApay.eu), o [siapay@legalmail.it](mailto:siapay@legalmail.it).

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 15 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

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;
  - Link al Sito ABF (Arbitro Bancario Finanziario);
  - Relazioni sulla gestione dei reclami.



---

## Reclami pervenuti nell'esercizio 2020

I reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2020, hanno interessato i seguenti servizi erogati da SIAPAY:

| Servizio                                   | N. reclami pervenuti |
|--|----------------------|
| Incasso Bollettini Postali su reti terze   | 3                    |
| Acquiring / Incassi con carte di pagamento | 5                    |
| Issuing / Pagamenti con carte              | 0                    |
| TOTALE                                     | 8                    |

I reclami pervenuti a SIAPAY nel corso del 2020 si suddividono nelle seguenti tipologie:

| Tipologia di reclamo   | N. reclami pervenuti |
|--|----------------------|
| Contestazioni relative a doppio addebito di somme                              | 2                    |
| Contestazioni per mancato rilascio della quietanza di pagamento del bollettino | 1                    |
| Contestazioni per mancato accredito di somme                                   | 1                    |
| Contestazioni a seguito di dispute/chargeback                                  | 4                    |
| TOTALE   | 8                    |

### Esito dei reclami

Nel corso del 2020, SIAPAY ha accolto 2 reclami (sugli 8 complessivamente pervenuti) per i quali sono state adottate tempestivamente tutte le opportune misure a tutela della posizione del cliente.

Nei restanti 6 casi, le informazioni fornite hanno soddisfatto le richieste della clientela senza ulteriori conseguenti azioni.

### Tempistiche di evasione

Di norma, nel corso del 2020 i reclami pervenuti sono stati evasi entro 10 giorni lavorativi dalla data della ricezione.



---

## **Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario pervenuti nell'esercizio 2020**

Nel 2020 è pervenuto 1 ricorso presentato all'Arbitro Bancario Finanziario (senza peraltro essere stato preceduto da un formale reclamo) relativo alla sospensione del servizio di Acquiring nei confronti di un cliente e all'addebito delle somme previste dal contratto.

L'Arbitro si è pronunciato sulla questione in senso favorevole a SIAPAY.

SIAPAY  
Il Responsabile dell'Ufficio Reclami  
Fabrizio Colasanti

