
SIAPAY S.r.l.

via Francesco Gonin, 36 - 20147 Milano
t. +39 02.6084.4759 - **f.** +39 02.6084.2342
www.siapay.eu

Società a Socio unico Nexi Payments
e soggetta all'attività di direzione e coordinamento
di Nexi SpA

Registro Imprese Milano, Monza Brianza
e Lodi, Codice Fiscale e P IVA 06556440961
REA Milano n. 1899376
Numero iscrizione ROC: 35895
Capitale sociale € 600.000,00 i.v.

Iscritta all'Albo degli Istituti di pagamento
ex art.114-septies del D.Lgs. 385/1993 n. 33604.0

RELAZIONE SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Febbraio 2022

Sommario

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
LA GESTIONE DEI RECLAMI IN SIAPAY	4
RECLAMI PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2021	5
RICORSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO PERVENUTI NELL'ESERCIZIO 2021	6

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, o 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.siapay.eu, 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 2021

I reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021, hanno interessato i seguenti servizi erogati da SIAPay:

Servizio	N. reclami pervenuti
Incasso Bollettini Postali su reti terze	2
Acquiring / Incassi con carte di pagamento	24
Issuing / Pagamenti con carte	0
Altri servizi di pagamento	0
TOTALE	26

I reclami pervenuti a SIAPay nel corso del 2021 si suddividono nelle seguenti tipologie:

Tipologia di reclamo	N. reclami pervenuti
Contestazioni per mancato accredito di somme	5
Contestazioni per addebito di somme	5
Contestazioni su disservizio assistenza/malfunzionamento terminale/termini di servizio	12
Contestazione sulla trasparenza delle condizioni economiche	1
Contestazioni a seguito di dispute/chargeback	3
TOTALE	26

Esito dei reclami

Nel corso del 2021, SIAPay ha accolto 5 reclami (sui 26 complessivamente pervenuti) per i quali sono state adottate tempestivamente tutte le opportune misure a tutela della posizione del cliente.

Nei restanti 21 casi, le informazioni fornite hanno soddisfatto le richieste della clientela senza ulteriori conseguenti azioni.

Tempistiche di evasione

Di norma, nel corso del 2021 i reclami pervenuti sono stati evasi entro 9 giorni lavorativi dalla data della ricezione.

Esposti Banca d'Italia

Nel corso del 2021, SIAPay ha fornito riscontro a 2 esposti innanzi la Banca d'Italia soddisfacendo in entrambi i casi le richieste degli esponenti senza ulteriori conseguenti azioni.

In particolare:

- Uno degli esposti – relativo a chiarimenti sulla natura di alcuni addebiti – rientra nel conteggio complessivo dei reclami di cui sopra, in quanto presentato successivamente all'invio del reclamo;
- L'altro esposto, invece, non rientra nel conteggio complessivo dei reclami, in quanto l'esponente non ha mosso nessuna contestazione verificabile nei confronti di SIAPay procedendo direttamente verso Banca d'Italia.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario pervenuti nell'esercizio 2021

Nel corso dell'esercizio 2021 non sono pervenuti ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

SIAPay s.r.l.
Il Responsabile dell'Ufficio Reclami
Pietro Masini

