

TeamSystem Payments S.r.l.

Report sull'attività di gestione dei reclami FY 2025



 TeamSystem

Data emissione: 31/12/2025
Redatto da: Funzione Reclami

Sommario

- 1. Premessa
- 2. Attività di Rendicontazione e Analisi dei Dati
- 3. Esito reclami e ricorsi
- 4. Esposti alle Autorità di Vigilanza
- 5. Conclusioni e Valutazioni Finali



TeamSystem Payments S.r.l. (di seguito anche “**TSPAY**”) persegue una strategia di costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase del rapporto contrattuale, attribuendo valore prioritario all’analisi delle istanze di insoddisfazione manifestate dalla Clientela.

In tale ottica, l’adozione di rigorosi processi di valutazione e gestione dei reclami rappresenta uno strumento fondamentale di monitoraggio interno.

Tale attività consente di intercettare tempestivamente eventuali inefficienze nei processi aziendali, permettendo l’attivazione di mirati interventi correttivi volti a mitigare i rischi operativi, legali e reputazionali.

L’operatività legata ai reclami è regolamentata da una procedura interna che ne definisce le modalità di gestione, assicurando il costante rispetto dei tempi massimi di risposta stabiliti dalle Autorità di Vigilanza.

Coerentemente con le disposizioni di Vigilanza della **Banca d'Italia** in materia di "**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**", la Società ha formalizzato specifiche procedure operative per la ricezione e la gestione dei reclami, garantendo alla clientela canali di accesso chiari e riscontri tempestivi.

Nello specifico, I reclami possono pervenire a TeamSystem Payments attraverso i canali ufficiali (comunicati sul sito internet, sui fogli informativi e nei contratti sottoscritti) di seguito indicati:



Posta elettronica o Posta Elettronica Certificata (P.E.C.): il Cliente può scrivere una PEC alla casella reclamitspay@teamsystem.com oppure una e-mail ordinaria alla casella reclamitspay@pecteamsystem.com. La Funzione Reclami gestisce tali caselle provvedendo alla registrazione e all'archiviazione dei messaggi ricevuti.



Posta raccomandata A/R: la comunicazione cartacea va indirizzata alla sede legale di TS Payments - Gestione Reclami, Piazza Luigi Einaudi, 10N01 - 20124 Milano (MI). La Funzione Reclami provvede alla scansione del documento cartaceo per la sua successiva archiviazione elettronica.

Nel caso in cui il riscontro fornito dalla Società non risulti soddisfacente, ovvero qualora la risposta non pervenga entro i termini previsti dalla normativa, il Cliente ha la facoltà di adire l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Informazioni di dettaglio circa le modalità di accesso a tale sistema di risoluzione delle controversie sono rese disponibili attraverso i canali istituzionali dell'**ABF** (www.arbitrobancariofinanziario.it), presso le Filiali della Banca d'Italia, nonché tramite i presidi informativi di TS Pay (sito internet aziendale e fogli informativi di prodotto).

Attività di Rendicontazione e Analisi dei Dati

Dati di Sintesi FY 2025

In conformità a quanto previsto dalla "**Procedura Gestione Reclami**", la Funzione incaricata provvede annualmente alla redazione e alla trasmissione al Responsabile della Gestione Reclami di un rendiconto dettagliato sull'attività svolta.

Si riportano di seguito i dati relativi alle istanze presentate dalla clientela nel corso dell'esercizio 2025 e classificate come **accoglibili**.

Le informazioni sono strutturate per macrocategoria, volumi assoluti e incidenza percentuale sul totale dei reclami ricevuti, al fine di fornire una vista analitica delle principali aree di criticità rilevate.

Reclami	Anno 2025	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Contestazione per storno operazione a favore del pagatore	1	33%
Contestazione relativa al Servizio di Assistenza/Customer Care	2	67%
TOTALE	3	100%

Il tempo di lavorazione complessivo dei reclami è stato pari a **38 giorni lavorativi**, con una **media di 12,6 giorni** per singola istanza.

Esito reclami e ricorsi nel 2025

Lo schema seguente sintetizza l'esito delle istanze classificate come **accoglibili** pervenute nel corso dell'esercizio **2025**.

Esito Reclami	Numero Reclami Accoglibili	%
Accolto	0	0
Accolto parzialmente	0	0
Non accolto	3	100
In istruttoria al 31/12/2025	0	0
TOTALE	3	100%

Si evidenzia, inoltre, l'assenza di contenzioso stragiudiziale: nell'anno di riferimento, n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), confermando l'efficacia delle soluzioni bonarie e dei riscontri forniti dalla Società in prima istanza.

Tutta la documentazione relativa alle fasi di istruttoria, decisione e risposta è stata regolarmente registrata e archiviata in conformità alle procedure interne vigenti e agli obblighi di conservazione normativa.

Per l'esame analitico delle singole istanze e delle specifiche motivazioni sottostanti i reclami pervenuti, si rimanda al prospetto di dettaglio riportato nella slide successiva della presente relazione.

Si segnala che, nel corso dell'esercizio di riferimento, TS Pay ha ricevuto e gestito n. 1 esposto trasmesso per il tramite dell'Autorità di Vigilanza.

L'istanza è stata oggetto di tempestiva istruttoria interna, finalizzata alla ricostruzione puntuale della fattispecie segnalata.

La Società ha provveduto a fornire debito riscontro all'Autorità entro i termini previsti, illustrando analiticamente le proprie argomentazioni e confermando la correttezza del proprio operato.

La limitata numerosità di tali segnalazioni (pari a un'unica unità nell'intero anno) conferma l'adeguatezza complessiva dei presidi di tutela della clientela e la sostanziale conformità dei processi aziendali al quadro normativo vigente.

Esposto	Anno 2025	%
Oggetto dell'Esposto	Quantità	%
Riscontro non soddisfacente a un reclamo	1	100%
TOTALE	1	100%

Il dettaglio relativo alla natura della contestazione e all'esito della gestione verrà illustrato analiticamente nella slide successiva della presente relazione.

L'attività di gestione dei reclami nell'esercizio 2025 ha confermato l'elevata efficienza dei presidi interni e la solidità dei processi di tutela della clientela.

L'indicatore più significativo della qualità operativa risiede nel tempo medio di risposta di **12,6 giorni**, una performance che si attesta ampiamente al di sotto dei termini minimi previsti dalla normativa di vigilanza e che testimonia la capacità della Società di fornire riscontri tempestivi e professionali.

Sotto il profilo dei rischi, l'analisi delle istanze ricevute ha evidenziato due direttrici principali:

- **Tentativi di Frode ed Esposti:** L'unico esposto ricevuto per il tramite di Banca d'Italia ha messo in luce la capacità dei nostri sistemi Antifrode di intercettare schemi illeciti complessi. La reazione aziendale, culminata con una denuncia alla Polizia Postale, ha dimostrato che la gestione del contenzioso viene utilizzata anche come strumento di difesa del patrimonio e della reputazione societaria.
- **Gap di alfabetizzazione tecnica:** Una parte dei reclami operativi è riconducibile a una limitata comprensione dei vincoli normativi (PSD2) e contrattuali da parte dei Merchant, confermando che la piattaforma risulta conforme agli standard tecnici promessi.

Conclusioni e Valutazioni Finali – Esercizio 2025

In ottica futura, si raccomanda di proseguire nel potenziamento dei materiali di supporto e le FAQ per i Merchant.

Tali interventi mirano a ridurre ulteriormente il volume delle istanze operative, spostando il focus dell'assistenza su attività a maggior valore aggiunto e consolidando l'assenza di ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario, dato che rappresenta un eccellente traguardo per l'anno in corso.