

TeamSystem Payments S.r.L.

Report sull'attività di gestione dei reclami

Periodo:

Anno 2021



Ufficio Reclami TeamSystem Payments Srl

The TeamSystem logo, consisting of a stylized 'ts' icon in white and blue, followed by the word 'TeamSystem' in a white sans-serif font, set against a blue background.

TeamSystem

Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments

Premessa 1/2

TeamSystem Payments S.r.L. (di seguito anche “**TSPAY**”) presta una costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione attribuendo particolare rilevanza alle richieste con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione.

Difatti, un'attenta valutazione ed un'efficace gestione dei reclami consentono di identificare le ragioni sottostanti le lamentele dei clienti (nonché eventuali disfunzioni aziendali) ed avviare le eventuali necessarie iniziative correttive al fine di limitare i rischi operativi, legali e reputazionali a carico di **TSPAY**.

Ciò premesso, tenuto conto di quanto previsto nelle disposizioni della **Banca d'Italia** in materia di “**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**”, **TSPAY** ha definito le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo; in particolare i reclami possono pervenire a **TSPAY** attraverso i seguenti canali (comunicati sul sito Internet e sul foglio informativo):

- **via posta elettronica oppure posta elettronica certificata (P.E.C.)** - il Cliente invia il reclamo all'indirizzo di posta elettronica reclamitspay@teamsystem.com oppure all'indirizzo di P.E.C reclamitspay@pecteamsystem.com.
- **via posta raccomandata A/R** - il Cliente indirizza la lettera di reclamo alla sede legale di TeamSystem Payments S.r.L.- Gestione Reclami, Via Emilio Cornalia 11, 20124 – Milano

L'attività di gestione operativa dei reclami è regolata da una specifica procedura interna che ne disciplina – tra l'altro – le modalità di trattazione nel rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa vigente.

Qualora **TSPAY** non dia riscontro nei termini previsti dalla normativa ovvero non dia riscontro soddisfacente al Cliente, quest'ultimo – prima di ricorrere al giudice – può rivolgersi **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per maggiori informazioni su una soluzione della controversia tramite l'**ABF** si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere direttamente a **TSPAY** (info disponibili sul sito Internet e sul foglio informativo).

Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments

Premessa 2/2

In ottemperanza della Procedura Gestione reclami – annualmente – l'addetto reclami è tenuto a redigere e trasmettere al Responsabile Reclami un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Nello schema seguente, si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami presentati dalla clientela nell'anno 2021, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti.

Reclami	Anno 2021	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
	0	
TOTALE	0	

Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments

Esito reclami e ricorsi nel 2021

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2021:

Esito Reclami anno 2021	Numero Reclami ricevuti nel 2021	% su totale reclami
Accolto	0	0,00%
Accolto parzialmente	0	0,00%
Non accolto	0	0,00%
In Istruttoria al 31/12/21	0	0,00%
TOTALE	0	0,00%

Dall'avvio dell'operatività della **TeamSystem Payments Srl** (08/03/21), non sono stati ricevuti reclami da parte della clientela.

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nell'anno 2021 è stato pari a 0,0 giorni lavorativi.

Nell'anno 2021 sono stati gestite 7 segnalazioni da parte della clientela che non sono risultate però classificabili come reclami effettivi.

In tutti questi casi il mittente non era un cliente diretto di **TSPAY SRL**.

Le comunicazioni sono comunque state gestite e la documentazione è stata registrata e archiviata come da procedura.

Infine, si rappresenta che, nel corso dell'anno 2021, n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ABF.

Infine nessun cliente ha presentato un esposto a Banca d'Italia.