

TeamSystem Payments S.r.L.

Report sull'attività di gestione dei reclami

Periodo:

Anno 2022

The logo for TeamSystem, featuring a stylized 'ts' icon in white and blue, followed by the word 'TeamSystem' in a white sans-serif font.

TeamSystem

Premessa

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).

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 definiti come accoglibili presentati dalla clientela nell'anno 2022, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti.

Reclami	Anno 2022	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Errato addebito spese commissioni	1	25%
Mancato accredito pagamento	1	25%
Richiesta informazioni su servizio d'incasso	2	50%
TOTALE	4	100%

Il tempo di lavorazione dei reclami gestiti nell'anno 2022 è stato pari a 38 giorni lavorativi (**media 9,5 gg**).

Nell'anno 2022 sono stati gestiti n°10 comunicazioni identificate come inammissibili (per carenza dei presupposti oggettivi e soggettivi, richiesti ai fini della validità di un reclamo).

Per n° 9 casi il mittente non era un cliente diretto di **TeamSystem Payments S.r.l.**

Solo in n° 1 caso il mittente era un cliente diretto, ma la tematica segnalata non riguardava nessuno dei servizi offerti da **TeamSystem Payments S.r.l.** ma a uno dei prodotti della TeamSystem S.p.A..

Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments

Esito reclami e ricorsi nel 2022

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami accoglibili pervenuti nell'anno 2022:

Esito Reclami anno 2022	Numero Reclami ricevuti nel 2022	% su totale reclami
Accolto	3	75%
Accolto parzialmente	0	0,00%
Non accolto	1	25%
In Istruttoria al 31/12/22	0	0,00%
TOTALE	0	100%

La prima segnalazione (01/02/2022), esitata come reclamo accolto, ha come oggetto un errato addebito delle spese di commissione, questo errore però non è stato direttamente generato dalla piattaforma TS PAY. Al merchant è stato riconosciuto un rimborso di «cortesia».

La seconda segnalazione (22/04/2022), esitata come reclamo non accolto, ha come oggetto il mancato accredito di un pagamento, anomalia che è da collegare però alla festa nazionale del 25 aprile che ha fatto slittare l'effettivo accredito dell'importo dovuto al giorno successivo, il 26 aprile 2022.

La terza segnalazione (25/10/2022), esitata come reclamo accolto, è la richiesta di un chiarimento da parte di un nostro merchant, in merito alle modalità di accredito dei pagamenti e una spiegazione in su storni ricevuti nel mese di ottobre 2022. Abbiamo fornito tutte le informazioni richieste, accompagnate da un riepilogo delle transazioni oggetto della comunicazione.

La quarta segnalazione (28/10/2022), esitata come reclamo accolto, ha come oggetto la richiesta di informazioni da parte di un nostro merchant, per il mancato accredito di un incasso a causa del balance negativo. Abbiamo indicato al merchant le coordinate bancarie su cui eseguire un bonifico a compensazione della posizione debitoria, in luogo dell'addebito diretto come da procedura.

Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments

Esito reclami e ricorsi nel 2022



La documentazione necessaria è stata registrata e archiviata come da procedura.

Infine, si rappresenta che, nel corso dell'anno 2022, n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ABF.

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