

# TeamSystem Payments S.r.L.

## Report sull'attività di gestione dei reclami

Periodo:

Anno 2023



The TeamSystem logo, consisting of a stylized 'ts' icon in white on a blue background, followed by the word 'TeamSystem' in a white sans-serif font. The logo is positioned on a blue banner that is part of a larger graphic on the right side of the page, which features several horizontal bands of different colors (blue, dark blue, magenta, pink, orange, yellow) that create a sense of depth and movement.

# Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments



## 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](mailto:reclamitspay@teamsystem.com) oppure all'indirizzo di P.E.C [reclamitspay@pecteamsystem.com](mailto: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](http://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



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 2023, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti.

Reclami	Annuale 2023	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Segnalazione di anomalia servizio d'incasso	1	100%
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Il tempo di lavorazione dei reclami gestiti nell'anno 2023 è stato pari a 8 giorni lavorativi.

Nell'anno 2023 sono stati gestiti n° 7 reclami identificati come non accoglibili.

Per n° 6 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.**

# Report sull'attività di gestione dei reclami TS Payments

## Esito reclami e ricorsi nel 2023



Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami accoglibili pervenuti nell'anno 2023:

Esito Reclami anno 2023	Numero Reclami ricevuti nel 2023	% su totale reclami
<b>Accolto</b>	1	100%
<b>Accolto parzialmente</b>	0	0,00%
<b>Non accolto</b>	0	0,00%
<b>In Istruttoria al 31/12/23</b>	0	0,00%
<b>TOTALE</b>	1	100%

La segnalazione (04/05/2023), esitata come reclamo accolto, è la richiesta di un chiarimento da parte di un nostro cliente amministratore di condominio, in merito alla modalità di addebito tramite SDD delle spese condominiali per un Condominio amministrato. Nel caso specifico il condòmino è stato in grado di inserire sul checkout un conto di addebito diverso dal proprio (nella fattispecie quello del Condominio).

Abbiamo fornito tutte le informazioni richieste in merito al regolamento SEPA Direct Debit e alle modalità per richiedere eventuali storni e/o riaccrediti degli addebiti in caso di errore da parte del condòmino nel completare l'operazione di pagamento. Colte le osservazioni del cliente, si procede ad implementare un algoritmo che impedisca in futuro, il verificarsi della stessa casistica di cui sopra.

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

Infine, si rappresenta che, nel corso dell'anno 2023, n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ABF.

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