

TeamSystem Payments S.r.l.

Report sull'attività di gestione dei reclami FY 2024



 TeamSystem

Data emissione: 20/02/2025

Redatto da: Funzione Reclami

Sommario

- 1. Premessa
- 2. Dati di sintesi
- 3. Esito reclami e ricorsi
- 4. Dettagli dei Reclami
- 5. Conclusioni



1. 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 e/o segnalazioni attraverso le quali i clienti manifestano la propria insoddisfazione.

Difatti, un'attenta valutazione ed un'efficace gestione dei reclami consentono di identificare prontamente le ragioni sottostanti le lamentele dei clienti (nonché eventuali disfunzioni aziendali) e di conseguenza avviare opportune 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.

Nello specifico, i reclami possono pervenire a **TSPAY** attraverso i seguenti canali (indicati sul sito Internet e sul foglio informativo):

- **A mezzo 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;
- **A mezzo 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 regolamentata 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)**. E' possibile reperire maggiori informazioni sulla soluzione della controversia tramite l'**ABF** consultando il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgendosi alle Filiali della Banca d'Italia oppure direttamente a **TSPAY** (info disponibili sul sito Internet e sul foglio informativo).

2. Dati di Sintesi FY 2024

In ottemperanza alla 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 2024, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti.

Reclami	Annuale 2024	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Contestazione a seguito di Proposta Modifica Unilaterale del contratto del 30/10/2023	5	43%
Contestazione a seguito di Risoluzione Unilaterale a seguito exit procedure per sospetta frode	3	25%
Contestazione a seguito di sospensione e blocco dei servizi di pagamento per verifiche antifrode	1	8%
Contestazione relativa al Servizio di Assistenza/Customer Care	1	8%
Contestazione per Errato doppio addebito spese su commissioni	1	8%
Contestazione relativa a impossibilità rinnovo collegamento conti	1	8%
TOTALE	12	100%

- Il tempo di lavorazione totale dei reclami gestiti nell'anno 2024 è stato pari a 137 giorni lavorativi (**media 11,4 gg**).

3. Esito reclami e ricorsi nel 2024

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami accoglibili pervenuti nell'anno 2024:

Esito Reclami accoglibili nell'anno 2024	Numero Reclami ricevuti nel 2024	% su totale reclami
Accolto	0	0,00%
Accolto parzialmente	0	0,00%
Non accolto	12	100,00%
In Istruttoria al 31/12/24	0	0,00%
TOTALE	12	100%

- Nel corso dell'anno 2024, n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ABF.
- Nessun cliente ha presentato un esposto a Banca d'Italia.
- La documentazione necessaria è stata registrata e archiviata come da procedura.

5. Conclusioni

Durante l'anno 2024 TeamSystem Payments ha ricevuto un totale di 12 reclami, con una risoluzione del 92% entro i termini previsti dal regolamento interno.

Le principali criticità emerse includono:

- **Contestazione Proposta Modifica Unilaterale del contratto del 30/10/2023:**

il 43% dei reclami è collegato a contestazioni relative alla PMU del 30/10/2023, in cui veniva comunicata l'applicazione di un costo fisso in relazione all'utilizzo dei Servizi di Pagamento e della piattaforma digitale proprietaria della TS Pay per la clientela del software gestionale Domustudio.

Gli amministratori di condominio hanno espresso insoddisfazione per l'applicazione di un canone mensile sull'utilizzo dei servizi forniti da TeamSystem Payments.

- **Contestazione Risoluzione Unilaterale a seguito exit procedure per sospetta frode:**

Una parte significativa dei reclami (25%) è stata sollevata da Merchant a cui è stata inviata la risoluzione unilaterale del contratto per sospetta frode. Questi reclami riguardano principalmente contestazioni sulla legittimità delle decisioni adottate e richieste di maggiori chiarimenti sui criteri utilizzati.