



Società per azioni
Capitale Sociale € 26.000.000,00 interamente versato
Codice Fiscale e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 09771701001
REA - ROMA n.1188554 - P.I. 09771701001 - Sede Legale: Via Laurentina 449, 00142 Roma

LETTERE : VIA LAURENTINA 449 – 00142 ROMA
TELEFONO: +39 06 8716 8800
WEBSITE : www.telepass.com
PEC : telepass@pec.telepass.it

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami presentati dalla clientela di Telepass S.p.A. – Patrimonio
Destinato e riconducibili ai servizi di pagamento e all'emissione di moneta elettronica, soggetti alla vigilanza
di Banca d'Italia.**

ANNO 2024

Telepass S.p.A. (di seguito anche "TLP") 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.

Un'attenta valutazione ed un'efficace gestione dei reclami consentono di identificare le ragioni sottostanti le rimostranze dei clienti (nonché eventuali aree di miglioramento) al fine di avviare eventuali e/o necessarie iniziative correttive al fine di limitare i rischi operativi, legali e reputazionali a carico di TLP.

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*" (di seguito anche "Disposizioni di Trasparenza"), TLP ha definito le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo; in particolare, le modalità di ricezione sono rese note nei contratti e nella documentazione di trasparenza resa disponibile tramite il sito internet www.telepass.com in apposita area dedicata.

In conformità con quanto esplicitato all'interno delle "Disposizioni della Banca D'Italia in materia di "*Trasparenza delle operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti*", Telepass ha identificato specifici canali dedicati ai Clienti per l'inoltro dei Reclami; di seguito si riportano i canali istituiti con riferimento ai differenti segmenti di clientela.

Comparto B2C

Posta Elettronica:

- reclami.servizipagamento@telepass.it
- reclami.servizipagamento@pec.telepass.it

Posta Prioritaria/Raccomandata:

Il Cliente può inviare una comunicazione con Posta Prioritaria o Raccomandata all'indirizzo: Telepass S.p.A.: Via del Serafico 49 – 00142 Roma.

I Reclami possono pervenire, inoltre, da altri Canali di contatto - diversi da quelli sopra menzionati - a titolo esemplificativo: "*form segnalazioni*" presente su App e sito web Telepass, richieste pervenute dai Social di Telepass, Livechat presente su App e sito web Telepass.

Comparto Merchant

Posta Elettronica:

- reclamimobilita@telepass.com
- reclamimobilita@pec.telepass.com

I Reclami possono pervenire anche da altri Canali di contatto - diversi da quelli sopra menzionati - a cui il Merchant ha accesso e per il tramite dei quali notifica all'azienda specifiche richieste (a titolo esemplificativo: canali di assistenza, e-mail inoltrate da altre funzioni aziendali).

Clientela Business

Posta elettronica:

- reclamibusiness@telepass.com
- reclamibusiness@pec.telepass.com

I Reclami possono pervenire anche da Canali di contatto diversi da quelli sopra menzionati, a cui il Cliente ha accesso e per il tramite dei quali notifica a Telepass specifiche richieste (a titolo esemplificativo: richieste pervenute sui Canali di assistenza o da altre funzioni aziendali).

Convenzionalmente Telepass ha deciso di categorizzare i Canali di cui sopra in due *cluster*:

- **Canali Ufficiali:** Posta elettronica e Posta Priorità/Raccomandata;
- **Canali Non ufficiali:** Canali di contatto diversi dai canali ufficiali.

L'attività di gestione operativa dei reclami, riconducibili ai servizi di pagamento e all'emissione di moneta elettronica, è regolata da manuali operativi e specifiche procedure interne che ne disciplinano – tra l'altro – le modalità di trattazione nel rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa vigente.

Qualora TLP non dia riscontro nei termini previsti dalla normativa ovvero non dia riscontro soddisfacente al Cliente, quest'ultimo – prima di ricorrere in via giudiziale – può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (cd. "ABF").

Per maggiori informazioni relative alla risoluzione 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 TLP nei canali messi a disposizione del cliente.

In alternativa al ricorso all'ABF, il Cliente che non dovesse risultare soddisfatto dai riscontri di TLP in ordine a un reclamo o laddove non abbia ricevuto riscontro da TLP, può esperire un tentativo di mediazione ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (in conformità con il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura, consultabili all'indirizzo internet www.adrcenter.com).

In conformità alle Disposizioni di Trasparenza, TLP è altresì tenuta a redigere e pubblicare annualmente sul proprio sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Nello schema seguente, si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami presentati dalla clientela nel corso del 2024, identificati per macrocategoria e le relative numeriche.

Nel corso dell'anno 2024 sono pervenute a Telepass n. 3.186 comunicazioni.
Di seguito lo schema riepilogativo delle macrocategorie dei reclami pervenuti nel 2024.

Tipologia	2024
Digital	63
Gestione Contratto	691
Gestione Moneta Elettronica	40
Relazione con il cliente	163
Rendicontazione	279
Servizi di pagamento	1950
Totale complessivo	3186

Lo schema di seguito riportato riporta per ciascun segmento di clientela l'esito della lavorazione dei reclami pervenuti nel corso del 2024:

Esito	Complessivo	%
ACCOLTO	2108	66%
NON ACCOLTO	994	31%
PARZIALMENTE ACCOLTO	82	3%
In istruttoria al 04.02.2025	2	0%
TOTALE RECLAMI	3186	100%

In riferimento alle tempistiche di gestione dei reclami, il tempo medio di risposta è stato pari a 7,63 giorni lavorativi.

Si segnala che nel corso dell'anno 2024 sono pervenuti a Telepass (di seguito, la "Società") n. 4 (quattro) ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario (di seguito, l'"ABF"), mentre nessun esposto è stato inviato alla Banca d'Italia e notificato a Telepass.