



Telepass S.p.A. – Iscritto all’Albo degli istituti di Moneta Elettronica della Banca d’Italia  
Patrimonio Destinato IMEL  
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 4363 4400  
WEBSITE : [www.telepass.com](http://www.telepass.com)  
PEC : [telepass@pec.telepass.it](mailto: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 2023**

Telepass S.p.A.<sup>1</sup> (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](http://www.telepass.com) in apposita area dedicata.

Nello specifico, il Cliente può presentare reclamo a TLP tramite posta ordinaria inviando una comunicazione a *Telepass S.p.A., Ufficio Reclami - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze* o, per via telematica, inviando una *e-mail* all’indirizzo [reclami.servizipagamento@telepass.it](mailto:reclami.servizipagamento@telepass.it) oppure all’indirizzo PEC [reclami.servizipagamento@pec.telepass.it](mailto:reclami.servizipagamento@pec.telepass.it).

L’attività di gestione operativa dei reclami, riconducibili ai servizi di pagamento e all’emissione di moneta elettronica, 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 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](http://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](http://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 2023, identificati per macrocategoria e le relative numeriche

Nel corso del 2023 sono state gestite n.2430 comunicazioni aventi carattere di reclamo su una base di 982.503 clienti, con un tasso di accoglimento a favore del cliente del 53,70%

<b>Tipologia Reclamo</b>	<b>2023</b>
Servizi di Pagamento	1780
Rendicontazione (spese, fatturazione; etc)	328
Digital (Portale e APP)	59
Gestione Contratto (attivazione, insoluti, recesso, etc)	248
Gestione Moneta Elettronica	15
<b>Totale complessivo</b>	<b>2430</b>

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2023:

	<b>COMPLESSIVO</b>	<b>%</b>
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>2.430</b>	<b>100%</b>
ACCOLTO	1.305	53,70%
NON ACCOLTO	812	33,42%
PARZIALMENTE ACCOLTO	149	6,13%
IN ISTRUTTORIA AL 31/12/2023	164	6,75%

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2023 è stato pari a 7,22 giorni lavorativi.

Infine, si rappresenta che, nel corso del 2023, n. 4 clienti hanno presentato ricorso all'ABF e n. 2 clienti hanno inviato esposto a Banca d'Italia