

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ANNO 2017

Telepass Pay (di seguito anche “**TPAY**”) 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 TPAY.

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” e successive integrazioni, TPAY ha definito le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo, sia nel contratto sia nella documentazione di trasparenza resa disponibile tramite il sito internet.

Nello specifico, il Cliente può presentare reclamo a TPAY tramite posta ordinaria inviando una comunicazione a *Telepass Pay S.p.A., Ufficio Reclami - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze* o, per via telematica, inviando una *e-mail* all'indirizzo *reclami@telepasspay.it* oppure all'indirizzo PEC *reclami@pec.telepasspay.it*.

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 vigente¹.

Qualora TPAY non dia riscontro nei termini di legge 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 TPAY.

In alternativa al predetto ricorso all'ABF, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro da TPAY, 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).

¹ I tempi massimi di risposta sono pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo fino al 12 gennaio 2018. A partire dal 13 gennaio 2018, TPAY è tenuta a rispondere entro 15 giorni lavorativi, salve circostanze eccezionali in cui per motivi non dipendenti da TPAY (che, quest'ultima, comunicherà ai Clienti) in cui i tempi di risposta potranno essere più lunghi ma comunque non superiori a 35 giorni lavorativi.

Sempre in ottemperanza alle citate disposizioni della Banca d'Italia – annualmente – TPAY è tenuta a redigere e pubblicare sul sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nello schema seguente, si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami presentati dalla clientela nel corso del 2017, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti:

Reclami	Anno 2017	% sul totale
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Mancata attivazione del contratto	286	97,95%
Privacy	1	0,34%
Richiesta informazioni	3	1,03%
Servizio Strisce blu	2	0,68%
Totale	292	100%

Nello schema seguente è, invece, sintetizzato l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2017:

Esito Reclami 2017	Numero reclami	% sul totale
Accolto	11	3,77%
Accolto parzialmente	69	23,63%
Non Accolto	212	72,60%
In Istruttoria al 31/12	0	0%
Totale	292	100%

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2017 è stato pari a 8 giorni lavorativi.

Infine, si rappresenta che nessun cliente ha presentato ricorsi all'ABF nel 2017.