

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022**

Le disposizioni di Banca D'Italia del 18.06.2019 (Disposizioni di recepimento della direttiva 2014/92/UE (PAD) e Provvedimento del 30 giugno 2021 (Disposizioni di recepimento dell'articolo 106 della direttiva 2015/2366/UE (PSD2) riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico dagli Intermediari un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Cityposte Payment S.p.a. ha adottato una specifica procedura per la trattazione dei reclami, al fine di garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

Il cliente può inoltrare il reclamo nei casi di inosservanza da parte di CityPoste Payment S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi di pagamento autorizzati ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Le modalità con le quali un cliente può inviare un reclamo sono contenute sia nella documentazione contrattuale, nei fogli informativi relativi ai vari servizi di pagamento e sul sito istituzionale di Cityposte Payment S.p.a. ([www.citypostepayment.it](http://www.citypostepayment.it)).

Cityposte Payment S.p.A. evaderà il reclamo entro 10 giornate operative dalla ricezione dello stesso.

Qualora i clienti di CityPoste Payment non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o non abbiano ricevuto risposta entro i termini previsti, potranno rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Qualora la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario non sia ritenuta soddisfacente, il cliente o CityPoste Payment potranno rivolgersi all'autorità giudiziaria.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui questi intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

Le informazioni per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); è altresì possibile consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ovvero chiedere maggiori delucidazioni presso le Filiali della Banca d'Italia.

Nel corso del 2022 Cityposte Payment S.p.a. ha ricevuto 60 reclami, di cui:

- 36 reclami sono pervenuti da esercenti convenzionati CPP
- 17 reclami sono pervenuti da clienti occasionali
- 7 reclami sono pervenuti da clienti titolari di conto di pagamento.

57 reclami sono stati risolti positivamente a favore del cliente, 3 reclami sono stati respinti.

Nel corso dell'anno 2022, avverso Cityposte Payment Spa S.p.A. è stato presentato un unico ricorso dichiarato inammissibile, in quanto la vertenza aveva ad oggetto controversia insorta in relazione allo svolgimento professionale, da parte dei ricorrenti (Esercenti Convenzionati CPP), di attività nel settore dei servizi di pagamento. Pertanto, sulla base delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", i ricorrenti non potevano qualificarsi come clienti di Cityposte Payment S.p.A. Infine, è stato presentato 1 esposto alla Banca d'Italia, da parte di un cliente titolare di un conto di pagamento.

Cityposte Payment S.p.a. ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un tempo medio di 8 giorni.