

## Relazione Annuale sull'attività di gestione Reclami per l'anno 2022

Il Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardante la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, prevede che annualmente venga redatta e pubblicata sul sito internet dell'intermediario una relazione sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La normativa prevede inoltre che gli intermediari adottino e applichino procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esauritive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti.

ITAS Pay S.p.A. ha affidato l'analisi ed il riscontro dei reclami presentati dalla clientela di ITAS Pay S.p.A. all'Ufficio Assistenza Clienti e Reclami, costituito all'interno dell'Unità Organizzativa Operations.

Il cliente, in caso di contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'ITAS Pay S.p.A, potrà presentare reclamo in forma scritta nelle seguenti modalità:

- Messaggio e-mail all'indirizzo: [reclami.itsapay@gruppooitas.it](mailto:reclami.itsapay@gruppooitas.it)
- PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [itas.pay@pec-gruppooitas.it](mailto:itas.pay@pec-gruppooitas.it)
- Raccomandata A/R o posta prioritaria all'indirizzo: Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 38122 Trento

ITAS Pay S.p.A., secondo quanto previsto dalla normativa, è tenuto a dare riscontro al reclamo, sia in caso di fondatezza, sia in caso di infondatezza del reclamo, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Qualora per casi eccezionali ITAS Pay S.p.A. non possa rispondere entro il predetto termine di 15 giorni lavorativi, esso è tenuto ad inviare al cliente una risposta interlocutoria in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

Qualora il cliente non sia soddisfatto della risposta, o non l'ottenga nei termini citati, potrà – qualora ne sussistano i presupposti – presentare ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario (“ABF”), secondo le modalità reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso qualunque filiale della Banca d'Italia, ovvero sul sito di ITAS Pay S.p.A [www.gruppooitas.it/gruppo/corporate-governance/itas-pay](http://www.gruppooitas.it/gruppo/corporate-governance/itas-pay).

Nel corso del 2022, ITAS Pay S.p.A. non ha ricevuto comunicazioni classificabili come reclami.