

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023 DI UNIPOLPAY S.P.A.

Il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Cliente" e successive integrazioni.

Il presente documento di "Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023 di UnipolPay S.p.A." soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario.

I clienti di UnipolPay S.p.A. sono costantemente seguiti dal servizio clienti dedicato con cui possono interagire grazie ai diversi canali messi a loro disposizione e, ove non si ritenessero soddisfatti di questo primo contatto, potranno inoltrare reclamo utilizzando i seguenti canali:

- posta raccomandata a/r all'indirizzo UnipolPay S.p.A., Ufficio Reclami, Via Fara 39, 20124 Milano (MI) (per i clienti dei prodotti memimpresa, Conto Corporate e Conto Partner) oppure Via Stalingrado 37, 40128, Bologna (BO) (per i clienti del prodotto memi);
- posta elettronica ordinaria all'indirizzo reclami@unipolpay.it, dall'indirizzo certificato in fase di apertura dei rapporti con Unipolpay S.p.A. in fase di registrazione del cliente;
- posta elettronica certificata (P.E.C.) all'indirizzo .

La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di UnipolPay S.p.A. è affidata alla Funzione Normativo, struttura a diretto riporto dell'Amministratore Delegato. La funzione di gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi e garantire la massima tutela all'interesse del cliente.

Detta struttura effettua un'attenta e scrupolosa analisi di tutti i reclami ricevuti, riscontrando gli stessi. Una volta concluse le valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo, UnipolPay S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato; in caso contrario, invece, espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Nel corso dell'anno 2023, UnipolPay S.p.A. ha ricevuto un unico reclamo relativo ai servizi vigilati offerti dalla stessa e, in particolare, nell'ambito dell'erogazione dei servizi di pagamento riconducibili al prodotto memi. Tale reclamo, ritenuto "fondato", è stato risolto nel rispetto delle tempistiche normative previste con esito "accolto", senza che siano stati necessari esborsi da parte di UnipolPay S.p.A.

UnipolPay S.p.A.