

mercury payment services

**RELAZIONE SULLA SITUAZIONE
COMPLESSIVA DEI RECLAMI
PER L'ANNO 2017**

Gennaio 2018

Indice

| | |
|---|----------|
| 1. Introduzione..... | 3 |
| 1.1 Premessa..... | 3 |
| 1.2 Disposizioni normative | 3 |
| 2. Reclami / esposti pervenuti nell'esercizio 2017 | 5 |
| 2.1 Reclami - dati quantitativi..... | 5 |
| 2.2 Esito dei reclami..... | 5 |
| 2.3 Esposti a Enti Istituzionali – dati quantitativi..... | 6 |
| 2.4 Esito degli esposti a Enti Istituzionali | 6 |

1. Introduzione

1.1 Premessa

In seguito alle vicende societarie occorse nel 2016¹, la clientela in portafoglio alla Società è drasticamente diminuita e, ad oggi, la sua numerosità risulta essere marginale rispetto alla clientela che ora, pur essendo presente negli archivi della Società, viene solo gestita per conto di Intesa Sanpaolo (in seguito alla sottoscrizioni di appositi contratti di servizio), divenuta titolare dei sottostanti rapporti continuativi e che, pertanto, non è trattata in questa relazione.

1.2 Disposizioni normative

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e le successive integrazioni e modificazioni prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

In particolare la normativa vigente dispone, oltre ad obblighi di natura informativa, anche requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, che per i servizi di pagamento non devono superare 30 giorni dalla ricezione del reclamo²;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

In ottemperanza a tali disposizioni normative, ma principalmente per l'importanza che la Società, da sempre, attribuisce alla relazione con il cliente, tutte le fasi del processo di vendita e assistenza sono oggetto della massima attenzione: dall'ideazione del prodotto, alla predisposizione della documentazione informativa, alla commercializzazione, nonché alla gestione degli eventuali reclami, che rappresentano un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Società di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione società-cliente.

¹ Si veda la precedente relazione per l'anno 2016.

² In seguito all'emanazione del D.Lgs n. 218/2017 “Recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta” pubblicato nella G.U. del 13 gennaio 2018, tale termine è stato ora ridotto a 15 giorni lavorativi, salvo impedimenti eccezionali, per motivi indipendenti dalla volontà della Società, in seguito ai quali la risposta potrà essere fornita entro 35 giorni lavorativi, dandone preavviso al cliente nel suddetto termine di 15 giorni lavorativi e spiegandone le motivazioni.

Mercury mette a disposizione della clientela, per l'inoltro di eventuali reclami sui prodotti/servizi ricevuti, i seguenti canali comunicativi:

- posta ordinaria – indirizzo “Mercury Payment Services S.p.A. – Ufficio Reclami – Viale G. Richard, 7 – 20143 Milano
- posta elettronica ordinaria – reclami@mercurypayments.it
- posta elettronica certificata (PEC) – reclami.mercurypayments@actaliscertymail.it
- fax dedicato – 02/89137235

Tutto il Personale di Mercury, se contattato telefonicamente, deve verificare preliminarmente se il Cliente abbia la necessità di ricevere informazioni e/o chiarimenti, voglia procedere alla formulazione di una lamentela oppure se, effettivamente, lo stesso intenda formulare un vero e proprio reclamo; in tal caso il Personale contattato riferirà al cliente i suindicati mezzi di trasmissione del reclamo formale.

Mercury, sul proprio sito www.mercurypayments.it, mette a disposizione della clientela, direttamente in formato PDF o tramite link agli specifici siti, i seguenti documenti:

- in tema di trasparenza:
 - Fogli Informativi dei prodotti e servizi erogati
 - Prospetto Interchange Fee
- in tema di reclami, ricorsi e conciliazione:
 - Regolamenti del Conciliatore bancario Finanziario
 - Registro degli organismi di mediazione
 - Guida all'utilizzo dell'Arbitro Bancario Finanziario
 - Relazione sulla gestione dei reclami per gli ultimi due esercizi.

2. Reclami / esposti pervenuti nell'esercizio 2017

2.1 Reclami - dati quantitativi

Esposizione dei dati sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017, ripartita per prodotto/servizio gestito:

| Categoria | Numerosità |
|---|-------------------|
| Servizi relativi ad apparecchiature POS | 5 |
| Servizi relativi a carte di pagamento | 0 |
| Totale | 5 |

Per quanto attiene ai motivi lamentati dalla clientela, si evidenzia quanto segue:

| Tipologia | Numerosità |
|--|-------------------|
| Applicazione delle condizioni | 0 |
| Condizioni | 0 |
| Relazioni con la clientela | 0 |
| Comunicazione ed informazione al cliente | 0 |
| Malfunzionamento apparecchiature | 1 |
| Esecuzione operazioni | 2 |
| Frodi e smarrimenti | 0 |
| Personale | 0 |
| Aspetti organizzativi | 2 |
| Altro | 0 |
| Totale complessivo | 5 |

In relazione ai tempi di evasione delle istanze dei clienti, la Società ha definito la seguente tabella:

| Tempistiche evasione reclami | Numerosità |
|-------------------------------------|-------------------|
| Entro 10 giorni | 1 |
| Entro 20 giorni | 2 |
| Entro 30 giorni | 0 |
| Oltre il limite dei 30 giorni | 2 |
| Totale | 5 |

Con riferimento alle due istanze evase oltre i 30 giorni, si specifica che solo la comunicazione ufficiale di chiusura, avvenuta in seguito agli accordi presi fra i legali delle parti, è avvenuta oltre il suddetto limite.

2.2 Esito dei reclami

Nel corso del 2017 la Funzione Reclami ha accolto complessivamente 3 reclami per i quali non è stato necessario alcun esborso economico.

2.3 Esposti a Enti Istituzionali – dati quantitativi

Sono classificate come “esposti a Enti Istituzionali” le istanze pervenute per il tramite dei seguenti interlocutori: ABF, Ombudsman Bancario (la cui attività è cessata il 9 gennaio 2017 a seguito dell’istituzione del nuovo Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF), A.G.C.M., Prefetture, Banca d’Italia, e Organismi di Mediazione.

L’attività nei confronti di tali Enti per il 2017 viene complessivamente riepilogata nel prospetto seguente.

| Enti istituzionali | Numerosità |
|------------------------------|-------------------|
| ABF | 0 |
| Ombudsman Giurì Bancario/ACF | 0 |
| AGCM - Prefetture | 0 |
| Banca d'Italia | 0 |
| Organismi di Mediazione | 0 |
| Giudice di Pace | 0 |
| Totale | 0 |

2.4 Esito degli esposti a Enti Istituzionali

| Tipologia | Numerosità |
|------------------------------|-------------------|
| ABF | 0 |
| Ombudsman Giurì Bancario/ACF | 0 |
| AGCM - Prefetture | 0 |
| Banca d'Italia | 0 |
| Organismi di Mediazione | 0 |
| Giudice di Pace | 0 |
| Totale | 0 |