

## Rendiconto annuale sui reclami

### Anno 2024

TPPay, nell'ambito della propria operatività, ha l'ambizione di sviluppare con la propria clientela una relazione basata soprattutto sulla sua soddisfazione e sulla coerenza dei servizi offerti rispetto alle aspettative in esse riposte.

Una particolare attenzione è pertanto tributata alle eventuali manifestazioni di insoddisfazione da parte del cliente, necessarie al fine di individuare eventuali problematiche, attuare le azioni di rimedio e a risolverle con tempestività per garantire, in ogni momento, il massimo livello di eccellenza. In questo ambito, riveste un ruolo rilevante un efficace Sistema di gestione dei reclami.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile sul sito istituzionale e presso gli Agenti TTPay, e prevedono la possibilità di inoltro del reclamo:

- email all'indirizzo email "[reclami@tppay.it](mailto:reclami@tppay.it)";
- posta ordinaria o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Via Serviliano Lattuada n. 25, 20135 – Milano (MI);
- posta elettronica certificata all'indirizzo [tppay@legalmail.it](mailto:tppay@legalmail.it).

L'Ufficio Reclami fornisce una risposta nel termine di 15 giorni lavorativi. Tale termine può essere esteso fino a un massimo di 35 giorni lavorativi nel caso non sia stato possibile, per situazioni eccezionali, dare una risposta tempestiva, previo comunque invio entro i primi 15 giorni lavorativi di una risposta interlocutoria in cui viene indicato in modo chiaro la ragione del ritardo e la specifica del termine (non superiore a quello sopra indicato) entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo TTPay si premura di precisare le modalità e i tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario

Nel presente documento si forniscono le informazioni relative alla gestione, nel corso del 2024, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, AGCM ecc) e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno 2024 non sono state registrate istanze di reclamo.

**TTPay Srl**  
**Ufficio Reclami**  
