



Procedura di Gestione Reclami – Swiperest

Articolo 1 - Definizioni

La procedura di gestione dei reclami di Swiperest si basa sulla necessità di tutelare i clienti garantendo trasparenza, tempestività e correttezza.

Per assicurare che ogni segnalazione venga trattata in maniera uniforme, è fondamentale definire chiaramente i concetti principali utilizzati nel processo.

Il **reclamo** è qualsiasi manifestazione di insoddisfazione, anche implicita, proveniente da un cliente attuale, potenziale o da una terza parte legittimata, in merito ai servizi offerti da Swiperest o ai servizi svolti da Treezor attraverso Swiperest. Non rientrano nella definizione i semplici quesiti informativi privi di contestazione.

Il **cliente** è chi intrattiene o ha intrattenuto con Swiperest un rapporto contrattuale o precontrattuale.

Il **proponente** è chi invia materialmente il reclamo, mentre il **reclamante** è il soggetto nel cui interesse esso viene presentato.

Il **Registro Reclami** è l'archivio elettronico in cui Swiperest conserva le informazioni essenziali riguardanti ciascun reclamo.

Articolo 2 - Il processo operativo di gestione del reclamo

Swiperest gestisce i reclami seguendo un processo articolato in sei fasi, pensato per garantire tracciabilità, chiarezza e rispetto delle tempistiche regolamentari. Ogni fase è progettata per assicurare che il cliente riceva risposte trasparenti e che la società possa analizzare le segnalazioni per migliorare continuamente i propri servizi.

Le fasi sono:

1. Ricezione e presa in carico
2. Registrazione
3. Istruttoria
4. Valutazione dell'esito



5. Comunicazione al cliente
6. Chiusura

2.1 Fase 1 – Ricezione e presa in carico del reclamo

Swiperest riceve i reclami attraverso diversi canali, così da facilitare il cliente e favorire l'accessibilità del processo. Una volta ricevuta la segnalazione, il Back Office verifica preliminarmente la comprensibilità della richiesta e procede alla sua presa in carico.

I reclami possono essere inviati tramite:

- **Email dedicata:** reclami@swiperest.com
- **Sezione Reclami integrata nell'App**
- **Pagina contatti del sito Swiperest**
- **Reclami verbali** (telefonici o di persona), che vengono sempre trasformati in reclami scritti

Per agevolare la classificazione della richiesta, l'app e il sito propongono un menù a tendina con diverse categorie, come ad esempio problemi tecnici, ritardi nelle transazioni, contestazioni, richieste di chiarimento e altre tipologie previste nella struttura di riferimento.

- Informazioni o richieste di chiarimento sull'utilizzo dell'app
- Qualità dei servizi e delle funzionalità offerte
- Tariffe, commissioni o condizioni economiche applicate
- Mancata o errata esecuzione di una transazione
- Ritardi nell'elaborazione di operazioni o disponibilità fondi
- Malfunzionamenti tecnici dell'app o dei servizi digitali
- Contestazione di transazioni non autorizzate (incluse frodi)
- Problemi relativi al conto
- Problemi relativi alla carta
- Altro

Qualora un reclamo pervenga attraverso canali non ufficiali, come caselle email generiche dell'azienda, PEC o altri indirizzi non dedicati, il Back Office provvede a



inoltrare tempestivamente la comunicazione all'indirizzo reclami@swiperest.com. Il cliente viene informato dell'avvenuto inoltro tramite una presa in carico formale, in cui sono indicate le tempistiche previste per la gestione del reclamo.

Sono considerati reclami anche le segnalazioni ricevute tramite chat, telefono o altri canali verbali. In tali casi, chi riceve la segnalazione invita il cliente a formalizzarla tramite uno dei canali ufficiali; qualora ciò non avvenga, l'operatore raccoglie comunque gli elementi essenziali — generalità del reclamante, data, oggetto della contestazione — e li registra sotto forma di reclamo scritto.

Al momento della ricezione, l'operatore verifica che la segnalazione contenga le informazioni minime necessarie per poter essere gestita, ossia:

- dati identificativi del reclamante;
- descrizione chiara del servizio e dell'oggetto del reclamo.

Se tali informazioni risultano incomplete e non reperibili tramite le applicazioni interne, l'operatore richiede al cliente un'integrazione tramite email prima di procedere con la presa in carico.

Swiperest segue inoltre le linee guida Treezor, distinguendo due tipologie di reclami:

1. **Reclami relativi ai servizi bancari Treezor**

Sono le contestazioni che riguardano servizi regolamentati da PSD2, come il blocco di un conto, la mancata esecuzione di una transazione o la contestazione di un addebito.

Questi reclami vengono:

- inoltrati immediatamente a **reclami@treezor.com**
- registrati comunque nel registro reclami Swiperest

2. **Reclami relativi ai servizi Swiperest**

Riguardano l'utilizzo dell'app, il pricing, le funzionalità o altri aspetti non bancari.

Questi reclami vengono gestiti interamente da Swiperest.



Per poter essere processato, ogni reclamo deve contenere almeno i dati identificativi del reclamante e una descrizione chiara dell'oggetto del reclamo. In caso contrario, il Back Office richiede un'integrazione al cliente.

2.2 Fase 2 – Registrazione del reclamo

Dopo la presa in carico, ogni reclamo viene registrato nel sistema di ticketing, che rappresenta il Registro Reclami ufficiale. Questa fase assicura tracciabilità, conservazione e possibilità di monitoraggio delle performance interne. La documentazione ricevuta via mail viene conservata all'interno dello stesso per il periodo previsto per legge o regolamento e per tutta la durata del periodo contrattuale.

Alla ricezione dell'email, il sistema di ticketing assegna automaticamente il subject "Reclamo" e genera un numero identificativo del ticket (Case number), utile per tracciare, elaborare, assegnare e archiviare la richiesta o il reclamo.

Il sistema attribuisce in modo automatico:

- il numero identificativo del Case
- la data di scadenza per la gestione del reclamo
- il numero massimo di giorni entro cui il reclamo deve essere gestito

Durante la registrazione vengono inserite:

- la data di ricezione e presa in carico
- i dati del reclamante
- la categoria del reclamo
- lo stato di avanzamento
- il contenuto della segnalazione
- la natura del danno lamentato, quando identificabile

E' responsabilità dell'operatore a cui è assegnato il ticket verificare la completezza delle informazioni.



La documentazione allegata dal cliente, come email o screenshot, viene conservata nel sistema per tutto il periodo richiesto dalla normativa.

2.3 Fase 3 – Istruttoria del reclamo

Conclusa la registrazione del reclamo, l'Ufficio Reclami avvia la fase istruttoria, che consiste nella raccolta e nell'analisi di tutti gli elementi necessari a comprendere la causa del problema e a valutare la fondatezza della contestazione.

L'Ufficio Reclami è inoltre responsabile del monitoraggio dell'intero processo di gestione dei reclami, della predisposizione delle statistiche relative ai reclami, da trasmettere a Treezor e, tramite quest'ultimo, al Regolatore.

Il cliente viene informato dell'avvenuta ricezione del reclamo mediante una comunicazione di "presa in carico". La comunicazione con il cliente avviene, di norma, tramite il medesimo canale utilizzato per l'invio del reclamo.

Il cliente riceve una comunicazione di presa in carico entro **10 giorni**.

Successivamente alla presa in carico, viene avviata la fase istruttoria attraverso la redazione di un apposito documento, archiviato nel registro dei reclami, che consente un'analisi approfondita del caso al fine di assicurarne una gestione corretta ed efficace.

Le tempistiche di risposta variano in base alla natura del reclamo:

- Per reclami relativi ai servizi di pagamento (PSD2):
risposta entro 15 giorni lavorativi, con possibilità di una risposta interlocutoria e proroga fino a 35 giorni in casi eccezionali.
- Per reclami non PSD, relativi ai servizi Swiperest:
risposta entro **15 giorni**, salvo necessità di ulteriori approfondimenti.

Qualora si renda necessario prorogare le tempistiche di evasione al fine di completare tutte le analisi avviate per una corretta risoluzione del reclamo, è onere dell'operatore di informare il cliente del dilungarsi dei tempi necessari all'evasione della pratica, fornendo indicazioni circa la causa della proroga.



Durante l'istruttoria, l'Ufficio Reclami documenta ogni passaggio, così da garantire trasparenza e correttezza del processo.

2.4 Fase 4 – Valutazione dell'esito

Una volta conclusi gli approfondimenti, Swiperest valuta l'esito del reclamo. Questa fase consiste nel determinare se la contestazione è fondata o meno e nell'identificare le eventuali azioni correttive.

L'esito può essere:

- **Accolto**, quando la contestazione è fondata e richiede un rimborso, una correzione o un intervento tecnico.
- **Respinto**, quando il reclamo non trova riscontro nelle analisi o risulta infondato.

In ogni caso, viene predisposta una comunicazione chiara e completa da fornire al cliente.

2.5 Fase 5 – Comunicazione al Cliente

Swiperest comunica l'esito del reclamo tramite lo stesso canale utilizzato dal cliente per l'invio. La risposta deve essere espressa in modo trasparente, spiegando chiaramente le motivazioni e indicando le azioni eventualmente intraprese.

Quando il cliente rientra nelle categorie previste, la comunicazione deve includere anche le **informazioni relative all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, che rappresenta un organismo indipendente al quale ci si può rivolgere in caso di mancata soddisfazione. Il portale ufficiale ABF è disponibile su: <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>

2.6 Fase 6 – Chiusura del reclamo

Dopo la comunicazione dell'esito, il reclamo viene chiuso all'interno del registro. Tutte le informazioni restano archiviate e consultabili per finalità di controllo interno e audit.



Nel caso in cui un cliente presenti un ulteriore reclamo sul medesimo tema, la pratica viene riaperta e collegata al reclamo originario, così da mantenere la continuità della documentazione.

Articolo 3 - Gestione dell'archivio dei reclami

Swiperest conserva i reclami in forma elettronica all'interno della propria infrastruttura tecnologica. Tale archivio viene gestito dall'Ufficio Reclami, che assicura la corretta conservazione dei documenti, inclusi gli eventuali reclami ricevuti in forma cartacea, che vengono smaterializzati.

L'Ufficio Reclami predispone inoltre statistiche periodiche sull'andamento delle segnalazioni, da condividere con Treezor e, tramite essa, con i soggetti regolatori.

Articolo 4 - Sistemi di risoluzione delle controversie

Swiperest mette a disposizione sul proprio sito una **Informativa sulle Procedure di Reclamo e Controversie**, un documento essenziale che illustra in modo semplice e comprensibile come gli utenti possono presentare un reclamo, quali sono i canali disponibili e quali strumenti hanno a disposizione qualora non si ritengano soddisfatti della risposta ricevuta.

L'informativa non ha solo una funzione operativa, ma rappresenta anche un impegno di Swiperest nei confronti dei propri clienti, poiché rafforza la trasparenza dei processi interni e offre una panoramica chiara dei diritti degli utenti. In particolare, l'informativa:

1. Favorisce trasparenza e informazione

L'informativa permette ai clienti di conoscere in anticipo tutte le modalità per presentare reclami o segnalare problematiche. Sono descritti i canali ufficiali, le tempistiche previste, i requisiti minimi per la presa in carico e le fasi del processo di gestione. Ciò consente agli utenti di sapere esattamente cosa aspettarsi e come verrà trattata la loro richiesta.



2. Tutela i diritti del cliente

Il documento delinea chiaramente i diritti dei clienti, incluse le tempistiche di risposta garantite dalla normativa (come quelle previste da PSD2 per i servizi di pagamento), nonché la possibilità di accedere a organismi di risoluzione alternativa delle controversie. Viene inoltre spiegato come e quando un cliente può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, un organismo indipendente che offre una soluzione imparziale a eventuali controversie tra clienti e intermediari.

3. Descrive il processo interno di gestione

L'informativa illustra le fasi operative che Swiperest segue per trattare ogni reclamo, dalla presa in carico alla chiusura. Questo include la distinzione tra reclami gestiti direttamente da Swiperest e quelli di competenza Treezor, così come previsto dalle linee guida ufficiali. Tale chiarezza aiuta gli utenti a comprendere chi è responsabile della gestione del loro caso e quali sono i passaggi successivi.

4. Esplicita l'impegno di Swiperest verso equità e tempestività

Swiperest si impegna a trattare i reclami dei clienti in modo equo, imparziale e nel rispetto delle tempistiche normative. L'informativa spiega inoltre come l'azienda analizzi i reclami non solo per risolvere la singola segnalazione, ma anche per individuare aree di miglioramento continuo dei propri servizi e processi interni.

5. Promuove la risoluzione amichevole delle controversie

Il documento incoraggia soluzioni rapide e collaborative, dove possibile, favorendo il dialogo diretto tra cliente e azienda prima che si renda necessario ricorrere a organismi esterni. La risoluzione amichevole, infatti, permette di chiudere rapidamente la controversia e rafforzare la relazione con il cliente.