



Reclami, ABF e risoluzione delle controversie

In Swiperest vengono gestite con la massima attenzione segnalazioni, reclami e richieste di chiarimento, con l'obiettivo di garantire un confronto trasparente e un riscontro puntuale. Ogni comunicazione viene presa in carico secondo un processo strutturato, così da ricostruire correttamente i fatti e fornire una risposta motivata, coerente con le verifiche effettuate e con la normativa applicabile ai servizi erogati.

Articolo 1 - Organizzazione e risorse dedicate alla gestione dei reclami

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, composto da **2 risorse dedicate**, con i seguenti ruoli:

- **Responsabile Ufficio Reclami (Compliance/Legal Officer):** coordina il processo di gestione dei reclami, supervisiona la fase istruttoria, garantisce la conformità alla normativa applicabile e cura i rapporti con Treezor e con le Autorità competenti.
- **Addetto alla gestione dei reclami (Customer Support/Operations Officer):** gestisce operativamente i reclami, cura la presa in carico delle segnalazioni, raccoglie la documentazione necessaria, aggiorna il sistema di ticketing e supporta la fase istruttoria.

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

Articolo 2 - Come presentare un reclamo

Per presentare un reclamo è possibile utilizzare uno dei seguenti canali:

- **Via email:** reclami@swiperest.com
- **Per posta:** Swipe srl – Via Sclafani 40/B Acireale, 95024 - CT

Affinché la richiesta possa essere gestita in modo efficace, è importante che il reclamo contenga tutte le informazioni utili alla valutazione. In particolare, è richiesto di indicare:



- **Nome e cognome** (e, se applicabile, **ragione sociale** e ruolo del referente)
- **Recapiti** per ricevere il riscontro (email e/o telefono)
- **Descrizione chiara e dettagliata** del motivo del reclamo, con **data/e**, circostanze e riferimenti dell'accaduto
- Dati che permettano di individuare l'operazione o il servizio (es. ID transazione, importo, canale, eventuale merchant)
- Eventuale **documentazione** a supporto (screenshot, ricevute, comunicazioni, estratti, ecc.)

In presenza di informazioni incomplete, potrebbe essere richiesto un supplemento di dettagli o documenti, esclusivamente al fine di svolgere le verifiche in modo accurato e ridurre i tempi di lavorazione.

Laddove possibile, viene data priorità a una gestione rapida e orientata alla soluzione, mantenendo un canale di comunicazione chiaro durante tutto l'iter.

Qualora il reclamo riguardi specificamente **servizi di pagamento e/o di moneta elettronica** erogati tramite **Treezor**, potrebbe rendersi necessario il coinvolgimento di tale soggetto per le verifiche tecniche e regolamentari (ad esempio per controlli su disposizioni di pagamento, esiti, storni, contestazioni o tracciati operativi). In ogni caso, viene fornito un aggiornamento sullo stato di avanzamento della pratica e, al termine dell'istruttoria, viene comunicato l'esito con le relative motivazioni.

Articolo 3 - Presa in carico e tempi di risposta

Una volta ricevuto il reclamo, Swiperest procede alla presa in carico e avvia le verifiche interne necessarie. L'istruttoria può includere, a seconda del caso, l'analisi della documentazione fornita, dei log operativi, dei flussi di autorizzazione e delle comunicazioni intercorse, nonché eventuali controlli con Treezor quando il tema rientra nell'ambito dei servizi regolamentati.

Il riscontro viene fornito **entro 15 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora siano necessari approfondimenti o integrazioni documentali, viene comunicato lo stato della pratica e l'eventuale aggiornamento delle tempistiche, indicando le ragioni dell'estensione e le attività in corso. L'obiettivo resta comunque quello di arrivare a un



chiarimento completo e a un esito comprensibile, evitando risposte generiche e assicurando la massima tracciabilità della gestione.

Articolo 4 - Ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Qualora la risposta fornita non venga ritenuta soddisfacente, oppure nel caso in cui non pervenga alcun riscontro entro il termine di **15 giorni**, è possibile ricorrere all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, nel rispetto delle condizioni previste. L'ABF rappresenta uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, pensato per consentire ai clienti di far valere le proprie ragioni in modo generalmente più semplice, rapido e con costi contenuti rispetto al giudizio ordinario.

Il ricorso all'ABF può essere presentato:

- **solo dopo** la presentazione di un reclamo a Swiperest (o al soggetto competente indicato nella risposta, qualora la gestione della specifica casistica richieda l'interlocuzione con Treezor);
- **entro 12 mesi** dalla data della risposta al reclamo, oppure dalla scadenza del termine di 60 giorni senza risposta.

Articolo 5 - Ambito delle controversie trattabili

L'ABF può esaminare controversie relative a **servizi e operazioni di pagamento e/o moneta elettronica**. In linea generale, non possono essere trattate controversie su fatti e operazioni eccessivamente risalenti nel tempo (oltre i sei anni) o reclami non preceduti da una preventiva segnalazione all'intermediario competente.

Per informazioni su modalità di presentazione del ricorso, costi, modulistica e sedi competenti, è possibile consultare il portale dell'ABF (Banca d'Italia).