

# RENDICONTO SUI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA ANNO 2020

UFFICIO RECLAMI  
DIREZIONE LEGAL



**AXEPTA**  
**BNP PARIBAS**

# RENDICONTO SUI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA ANNO 2020

Axepta S.p.A., iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso Banca d'Italia, è fra gli intermediari che, a norma dell'articolo 128-bis T.U.B., sono tenuti ad aderire all'ABF, nonché ad adeguarsi a quanto previsto dalla delibera del CICR, dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia in data 18 giugno 2009 e successive modifiche ed integrazioni, e dalle Disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni.

Axepta S.p.A., mediante l'Ufficio Reclami, ha ricevuto 81 reclami nel 2020 che riguardano la fornitura del servizio di acquiring, unico servizio fornito dalla Società, di cui 30 sono stati accolti (25 totalmente e 5 parzialmente) e 51 sono stati respinti.

TOTALE RECLAMI PERVENUTI 2020		
81		
TOTALMENTE ACCOLTI	PARZIALMENTE ACCOLTI	NON ACCOLTI
25	5	31

Segnaliamo, altresì, che gli esercenti che hanno presentato reclamo lo hanno fatto personalmente nella maggior parte dei casi, mentre nel 10% circa dei casi il reclamo è stato presentato mediante il proprio procuratore legale.

Si precisa che l'unico strumento utilizzato nell'anno 2020 per la presentazione dei reclami è rappresentato dalla posta elettronica agli indirizzi dedicati.

Le contestazioni oggetto della presente relazione, pertanto, possono essere raggruppate nelle macro aree causali secondo quanto di seguito riportato: "personale" (6 reclami), "aspetti organizzativi" (13 reclami), "condizioni" (0 reclami), "applicazione delle condizioni" (30 reclami), "comunicazioni ed informazioni al cliente" (8 reclami), "disfunzioni delle apparecchiature tecniche" (4 reclami), "frode/smarrimenti" (14 reclami), "esecuzione delle operazioni" (6 reclami); "altro" (0 reclami).

# RENDICONTO SUI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA ANNO 2020

Reclami classificati per categoria

