

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025 DI UNIPOLPAY S.p.A.

Il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Cliente" e successive integrazioni.

Il presente documento di "Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025 di UnipolPay S.p.A." soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario.

I clienti di UnipolPay S.p.A. sono costantemente seguiti dal servizio clienti dedicato con cui possono interagire grazie ai diversi canali messi a loro disposizione e, ove non si ritenessero soddisfatti di questo primo contatto, potranno inoltrare reclamo utilizzando i seguenti canali:

- posta raccomandata a/r all'indirizzo UnipolPay S.p.A., Ufficio Reclami, Via Stalingrado 37, 40128, Bologna (BO);
- posta elettronica ordinaria all'indirizzo reclami@unipolpay.it, dall'indirizzo certificato in fase di apertura dei rapporti con Unipolpay S.p.A. in fase di registrazione del cliente;
- posta elettronica certificata (P.E.C.) all'indirizzo reclami.unipolpay@pec.unipol.it.

La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di UnipolPay S.p.A. è affidata al Responsabile Reclami, la cui collocazione organizzativa a riporto del responsabile della Funzione Normativo, struttura a sua volta a diretto riporto dell'Amministratore Delegato. La funzione di gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi e garantire la massima tutela all'interesse del cliente.

Detta struttura effettua un'attenta e scrupolosa analisi di tutti i reclami ricevuti, riscontrando gli stessi. Una volta concluse le valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo, UnipolPay S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato; in caso contrario, invece, espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Nel corso dell'anno 2025, UnipolPay S.p.A. ha ricevuto due reclami relativi ai servizi vigilati offerti dalla stessa e, in particolare, nell'ambito dell'erogazione dei servizi di pagamento riconducibili al Prodotto Wallet. Entrambi i reclami, sono stati ritenuti "fondati", e sono stati risolti nel rispetto delle tempistiche normativamente previste con esito "accolto", senza che siano stati necessari esborsi da parte della Società. Nel periodo preso in considerazione, alla Società non sono stati notificati ricorsi ed esposti a Banca d'Italia. Inoltre, non sono state intraprese azioni giudiziali o stragiudiziali nei confronti della Società aventi ad oggetto decisioni ABF.

Inoltre, si rammenta che a far data dal 15 settembre 2025, si è perfezionata la dismissione dei prodotti "memi" e "miemimpresa".

UnipolPay S.p.A.