GESTIONE DEI RECLAMI SERVIZIO AISP/PSD2

RENDICONTO ATTIVITA' 2025

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. Gestione dei reclami della clientela

Il presente documento viene redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (le "Disposizione di Trasparenza"), le quali prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico, da parte degli istituti di pagamento, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il Consorzio per la Tutela del Credito S.C. a r.l. (in breve CTC) è stato autorizzato da parte di Banca d'Italia a svolgere l'attività di AISP (Account Information Service Provider). Tale attività è regolata dalla DIRETTIVA (UE) 2015/2366 del 25/11/2015 (c.d. PSD2) come recepita nel D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (TUB) e pertanto inquadrata come attività di istituto di pagamento.

La normativa prevede l'adozione, da parte dell'AISP (quindi di CTC), di procedure e adempimenti di natura organizzativa volti a garantire un costante presidio sulla qualità dei servizi offerti ed una tempestiva rimozione delle motivazioni che hanno generato il reclamo.

L'analisi ed il riscontro delle istanze e dei reclami presentati dalla clientela di CTC-AISP è demandata ad un ristretto numero di incaricati dell'ufficio SRP (Servizio Relazioni con il Pubblico) e sotto la supervisione del responsabile.

I reclami devono essere necessariamente presentati per iscritto, così come scritte sono le risposte fornite da CTC. In nessun caso è possibile fornire informazioni telefonicamente, fuorché quelle di consultare il sito istituzionale www.ctconline.it per approfondimenti.

L'invio dei reclami può avvenire con:

- mail indirizzata alla casella reclami@ctconline.it ;
- posta tradizionale indirizzata alla sede CTC.

L'attivazione della procedura di reclamo a CTC è gratuita per il consumatore ed è dettagliata sia sui contratti, sia sulla documentazione di trasparenza resa con il contratto, sia sul sito https://www.ctconline.it/informativa-privacy-e-contratto/ .

I canali di riscontro, ove possibile, saranno quelli richiesti dal reclamante e comunque principalmente via mail PEC o con servizi di Poste Italiane On Line che forniscono tracciatura e data certa della spedizione.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, il medesimo, secondo quanto previsto dall'art. 5 D. Lgs. 28/2010, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, dovrà avviare un procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie e, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 128-bis D. Lgs. 385/93, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'ABF è un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica, rispetto al ricorso al Giudice. Le informazioni per ricorrere all'ABF sono reperibili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le filiali della Banca d'Italia, nonché al numero verde 800.19.69.69.

Resta salvo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

2. Rendiconto sull'andamento operativo

Nel corso del 2025 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), con riferimento al servizio di CTC-AISP, è stato rilevato quanto di seguito riportato.

ANNO RIFERIMENTO (al 31/12)	2025
Reclami complessivamente ricevuti	0