



## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022 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 2022 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.

Per il 2022, il periodo preso in considerazione ricomprende il tempo intercorrente dall'avvio dell'operatività di UnipolPay S.p.A. come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) di diritto italiano, avvenuto in febbraio 2022, sino a dicembre 2022.

I clienti di UnipolPay S.p.A. sono costantemente seguiti dal Servizio Assistenza 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 scritto utilizzando i seguenti canali:

- posta raccomandata a/r all'indirizzo UnipolPay S.p.A., Ufficio Reclami, Via Fara 39, 20124 Milano (MI);
- posta elettronica ordinaria all'indirizzo [reclami@unipolpay.it](mailto:reclami@unipolpay.it), dall'indirizzo di registrazione del cliente;
- posta elettronica certificata (P.E.C.) all'indirizzo [reclami.unipolpay@pec.unipol.it](mailto:reclami.unipolpay@pec.unipol.it).

La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di UnipolPay S.p.A. è affidata alla Funzione Normativo, struttura 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.

Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo UnipolPay S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Tra febbraio e dicembre 2022 UnipolPay S.p.A. non ha ricevuto reclami dalla clientela.

UnipolPay S.p.A.



Sede Legale: via Stalingrado, 37 - 40128 Bologna (Italia) - [unipolpay@pec.unipol.it](mailto:unipolpay@pec.unipol.it)  
Capitale sociale i.v. Euro 27.350.000,00 - Registro delle Imprese di Bologna, C.F. 03961561200 - P. IVA 03740811207 - REA 558961  
Società iscritta all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui all'articolo 114-quater del D.Lgs n. 385/1993 (T.U.B.) con codice meccanografico n. 36960.3 - Società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Unipol Gruppo S.p.A.