



LIS Istituto di Pagamento S.p.A.

Sede legale: via Pordenone, 8 - 20132 Milano

T +39 02 210451 F +39 02 21045310/25

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

In ottemperanza a quanto previsto dalla Sezione XI del Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e successive integrazioni, il presente documento di "Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2019" soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla Clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario LIS Istituto di Pagamento S.p.A. e la gestione degli stessi.

LIS Istituto di Pagamento S.p.A. pone la massima attenzione alla soddisfazione e fiducia della propria Clientela. Pertanto, attua azioni e iniziative volte a prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela, al fine di preservare un rapporto corretto, trasparente e di fiducia continua nel tempo.

La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di LIS IP è affidata alla Funzione Reclami e Gestione Enti Inquirenti. La Funzione è 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, ottimizzando efficienza ed efficacia delle gestioni. I reclami della Clientela, infatti, costituiscono una fonte inestimabile di informazioni e opportunità che contribuiscono anche all'individuazione di criticità e della loro risoluzione, con un indotto naturale in termine di mitigazione dei rischi.

In ottica di una più ampia e completa trasparenza, le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo sono rese note e dettagliate mediante diversi canali:

- nella Documentazione di Trasparenza, disponibili nella sezione Trasparenza del sito internet e presso i Punti di Vendita convenzionati;
- nella sezione dedicata ai Reclami del sito internet.

Nel contesto appena descritto, la Funzione Reclami e Gestione Enti Inquirenti di LIS IP adotta, quindi, un approccio di gestione dei reclami finalizzati alla risoluzione sostanziale delle controversie, attuando le necessarie verifiche e valutandone gli esiti alla luce delle normative vigenti, delle Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, degli orientamenti e delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario. Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo LIS IP precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del "non accoglimento" del reclamo segnalando al Cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie. LIS IP garantisce alla propria Clientela una risposta entro 15 giornate lavorative, così come previsto per i servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se il riscontro non è garantito entro i 15 giorni lavorativi, per motivi indipendenti dalla sua volontà, LIS IP invia una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente

otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti complessivamente n. **104 reclami**, registrando un aumento (+ 100%) rispetto al numero dei reclami pervenuti nell'anno 2018 (n. **52 reclami nel 2018**). A fronte dei reclami pervenuti, il tasso di accoglimento per l'anno 2019 è stato del 36% (compresi i parzialmente accolti).

Il tempo medio di evasione dei reclami, vale a dire il periodo intercorso tra la data di ricezione effettiva e la data di riscontro al cliente è stato di circa **7,8 giorni lavorativi**, in linea **7,8 giorni** del 2018, ampiamente al di sotto della soglia prevista dalla legge (15 giornate lavorative).

A fronte dei n. **104** reclami pervenuti, è stato accordato ai clienti un importo di **€ 3.156,04** per le seguenti Macrocategorie:

| Macrocategoria | Numero reclami pervenuti | %Sul totale | Numero Reclami accolti* |
|----------------|--------------------------|-------------|-------------------------|
| ALTRO | 57 | 32% | 14 |
| BOLLETTE | 33 | 55% | 14 |
| MULTE | 14 | 13% | 09 |
| TOTALE | 104 | 100% | 37 |