

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023

(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 2023" soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla Clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario LIS Pay S.p.A. e la gestione degli stessi.

LIS Pay 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 Pay S.p.A. è affidata alla Funzione Reclami e Richieste Autorità. 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.

LIS Pay S.p.A.

Sede legale: Via Roberto Bracco, 6 -
20159 Milano | T +39 02 22201
PEC lispay@pec.lispay.it | Società con
socio unico PostePay S.p.A.,
soggetta a direzione e coordinamento
di Poste Italiane S.p.A.,

con sede legale in Viale Europa, 190 -
00144 Roma | Capitale Sociale euro 56.600.000,00 (i.v.)
C.F., P.IVA e Iscrizione Reg. Imp. Milano 08658331007
REA MI-2566220 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli IMEL,
di cui all'art. 114-bis e ss. del D.lgs. n. 385
del 1 settembre 1993 (T.U.B.).

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, sui prescontrini dei Servizi di pagamento e presso i Punti di Vendita convenzionati
- nella sezione dedicata ai Reclami del sito internet
- nella Documentazione Contrattuale, relativamente la moneta elettronica
- nel Documento di Sintesi Annuale, relativamente la moneta elettronica.

Nel contesto appena descritto, la Funzione Reclami e Richieste Autorità di LIS Pay S.p.A. 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 Pay S.p.A. 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 Pay S.p.A. 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 Pay S.p.A. 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 2023 sono pervenuti complessivamente **n. 383 reclami** di cui **n.1** Esposti a Banca D'Italia. A fronte dei reclami pervenuti, il tasso di accoglimento per l'anno 2023 è stato pari al **13%**, per un totale di **51 accolti**, di cui **38 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 evasione/riscontro al Cliente è stato di circa **3,5 giorni lavorativi**, nettamente inferiore ai tempi massimi di evasione previsti.

A fronte dei **n. 382** reclami pervenuti, è stato accordato ai clienti un importo di **€ 6.840,12 e liquidato € 6.776,62** per le seguenti Macrocategorie.

I **383** reclami pervenuti (comprensivo dell'Esposto Banca d'Italia) sono raggruppati nelle seguenti Macrocategorie:

Macrocategoria	Numero reclami pervenuti	%Sul totale	Numero reclami accolti*
ACQUIRING	2	0,5%	1
ALTRO (MONETA ELETTRONICA)	1	0,3%	0
ALTRO (SERVIZI DI PAGAMENTO)	3	0,8%	0
ATTIVAZIONE CARTA	7	1,8%	1
BLOCCO CARTA	29	7,6%	3
BOLLETTINI BANCARI (MAV)	4	1%	3
BOLLETTINI DIRETTI	6	1,6%	5
BOLLETTINI POSTALI	7	1,8%	2
BONIFICO DA PDV	7	1,8%	4
CAMPAGNA AGGIORNAMENTO DOCUMENTO	6	1,6%	1
CONTO DI PAGAMENTO	1	0,3%	0
APERTURA/INFO STATO DISPUTA/ESITO DISPUTA	11	2,9%	0
EMISSIONE CARTA	40	10,4%	1
FURTO DI IDENTITÀ	1	0,3%	0
INTERNET BANKING	4	1%	0
MULTE E TRIBUTI	6	1,6%	5
PAGOPA	19	5%	6
PRELIEVO ATM	1	0,3%	0
RECESSO CONTRATTUALE	6	1,6%	0
RESTITUZIONE FONDI	108	28,2%	12
RICARICHE CARTE POSTEPAY	72	18,8%	3
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE	1	0,3%	0
SOSTITUZIONE CARTA/RINNOVO	6	1,6%	0
SPENDING E PAGAMENTI	16**	4,2%	4
TASSE AUTOMOBILISTICHE	6	1,6%	0
TRASFERIMENTO FONDI SU/DA CARTA	13	3,4%	0
TOTALE	383	100%	51

*Compresi i parzialmente accolti

** di cui 1 Esposto Banca d'Italia