



LIS Istituto di Pagamento S.p.A.

Sede legale: via Staro, 4 - 20134 Milano

T 02 210451 F 02 21045310/25

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2017

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia, aventi ad oggetto la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", è previsto che annualmente sia redatto e reso pubblico dagli operatori un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Al riguardo, LIS Istituto di Pagamento S.p.A. (già LIS Finanziaria S.p.A.) ha istituito un Ufficio Reclami per la gestione delle controversie che possano sorgere con la propria clientela.

Il cliente può presentare reclamo a LIS Istituto di Pagamento S.p.A., per lettera raccomandata A/R, per via telematica o via fax, inviando una comunicazione a: LIS Istituto di Pagamento S.p.A., Ufficio Reclami. • indirizzo postale: Via Staro, 4 - 20134 Milano • indirizzo e-mail: reclami@lisip.it • fax: 06.51.89.49.09. LIS Istituto di Pagamento S.p.A. è tenuta a rispondere entro 30 giorni indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo sarà ritenuto infondato, LIS Istituto di pagamento fornirà un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo il Cliente, prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare ricorso all'ABF, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere informazioni a LIS Istituto di Pagamento SpA. In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo, può esperire il tentativo di mediazione presso ADR Center, in base al Regolamento di Mediazione consultabile sul sito www.adrcenter.com. Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria.

Nel corso dell'anno 2017 sono pervenute a LIS Istituto di Pagamento S.p.A. un numero esiguo di richieste via fax, lettera e via e-mail da parte dei clienti fruitori dei servizi offerti da LIS Istituto di Pagamento.

In totale risultano pervenute n. 54 richieste; per 36 di esse si trattava sostanzialmente di richieste di informazioni/ verifica sulle operazioni effettuate e per le restanti di situazioni di disservizio.

I reclami sono stati tempestivamente presi in carico ed evasi entro il termine di 30 giorni, in conformità con quanto disposto dalla legge vigente, fornendo adeguata risposta a mezzo e-mail o via raccomandata A/R.

Nel corso del 2017 LIS Istituto di Pagamento S.p.A. non ha avuto notizia di alcun reclamo presentato dalla clientela direttamente all'Arbitro Bancario Finanziario.