
POLICY

GESTIONE DEI RECLAMI E INDENNIZZI

INDICE

1	INTRODUZIONE	2
1.1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	2
1.2	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
1.3	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2	TERMINI e ABBREVIAZIONI	3
3	MODELLO DI GOVERNO DELLA GESTIONE DEI RECLAMI.....	6
3.1	CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO	6
3.2	CONTROLLI DI SECONDO LIVELLO	6
3.3	CONTROLLI DI TERZO LIVELLO.....	6
4	MODELLO ORGANIZZATIVO	6
5	PROCESSO DI TRATTAZIONE DEL RECLAMO.....	8
5.1	MODALITÀ DI INOLTRO E REQUISITI DEL RECLAMO	8
5.2	GESTIONE DEL RECLAMO	8
5.3	EVASIONE DEL RECLAMO	9
5.4	SISTEMA DI REPORTING.....	9
6	DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E ACRONIMI.....	10
6.1	ESPOSTO A BANCA D'ITALIA	10
6.2	ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF).....	10
6.3	MEDIAZIONE E ALTRE MISURE ADR	10

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.).

1 INTRODUZIONE

1.1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

La presente Policy assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle unità organizzative di LIS Pay S.p.A. (di seguito "LIS Pay" o anche "Società") coinvolte in ciascuna fase del processo. Tale documento, inoltre, garantisce l'uniformità di comportamento delle varie unità organizzative interne ed esterne coinvolte, secondo le fasi/attività di propria competenza, al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate e di ridurre il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei Clienti titolari di un rapporto continuativo (carte prepagate¹, conti di pagamento, servizi di Acquiring) o da clienti occasionali fruitori dei servizi di pagamento offerti dalla Società presso i soggetti convenzionati.

Il costante miglioramento del livello dei servizi offerti rientra tra gli impegni fondamentali di LIS Pay, società da sempre attenta alle esigenze dei propri Clienti, prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

In tale ottica, pertanto, viene svolta una precisa analisi sulle segnalazioni pervenute, esaminandone le motivazioni sottostanti, al fine di intercettare e rimuovere gli elementi di insoddisfazione della clientela ed individuare eventuali criticità ricorrenti, per garantire il costante miglioramento dei servizi offerti e dei processi aziendali adottati.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Policy è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società ed è applicabile dalla data di pubblicazione da parte della Funzione Operazioni e Processi nel repository documentale di LIS Pay S.p.A., alle attività da svolgere per la gestione delle contestazioni pervenute dalla clientela.

A seconda della tipologia, le contestazioni possono essere suddivise in: reclami, segnalazioni pervenute dalle Autorità di Vigilanza e ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Tra le segnalazioni delle Autorità di Vigilanza, assume particolare rilievo l'esposto alla Banca d'Italia, attraverso cui il Cliente ha la possibilità di segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o altro intermediario finanziario.

La normativa interna in materia si completa con la procedura "**Gestione dei reclami e indennizzi**", che disciplina il processo dei Reclami, illustrando l'insieme delle attività svolte per la gestione degli stessi.

Inoltre, è responsabilità di tutte le Strutture Organizzative della Società coinvolti, osservare il contenuto della presente Policy e segnalare, alla Funzione Reclami e Richieste Autorità, l'esigenza di aggiornare la medesima in funzione di eventuali variazioni che dovessero comportare la necessità di modifica delle informazioni in essa contenute.

¹ Si specifica che a far data dal 28/12/2023 LIS Pay S.p.A. ha chiuso tutti i rapporti relativi alle carte prepagate, e che tali prodotti non sono più collocati dalla Società

1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti normativi esterni, in coerenza dei quali è stata formulata la presente Policy:

- Provvedimento di Banca d' Italia del 2 novembre 2022 avente ad oggetto "Disposizioni di Vigilanza per gli Istituti di Pagamento e gli IMEL";
- Provvedimento "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanato da Banca d'Italia in data 29 luglio 2009, aggiornato al 5 dicembre 2018 (di seguito anche "Provvedimento" o "Disposizioni di Trasparenza"), sezione XI, paragrafo 3 "Reclami";
- Decreto Legislativo del 15 dicembre 2017, n. 218 recante "Recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta";
- Provvedimento "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", emanato da Banca di Italia in data 18 giugno 2009, aggiornato al 12 agosto 2020 novembre 2016 (di seguito anche "Disposizioni sui Reclami");
- Regolamento (UE) 679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento Generale sulla protezione dei dati);
- Decreto Legislativo del 1° settembre 1993, n. 385 (T.U.B), Titolo V ter "Istituti di pagamento" e Titolo VI "Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti".
- Orientamenti del *Joint Committee* delle Autorità europee di Vigilanza sulla gestione dei reclami per i settori finanziario e bancario (04/10/2018 JC 2018 35).

Inoltre, la presente Policy è stata redatta in coerenza anche con la Comunicazione "Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell'attività di controllo", emanata da Banca d'Italia in data 18 marzo 2016 (di seguito anche "Comunicazione").

2 TERMINI E ABBREVIAZIONI

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.).

Nella Tabella seguente si riportano i termini utilizzati all'interno del documento ed una loro sintetica definizione.

Termine/Abbreviazione	Definizione
ABF	Arbitro Bancario Finanziario – trattasi di un sistema di risoluzione “stragiudiziale” delle controversie, in quanto avviene al di fuori del processo ordinario.
Cliente/Clientela	Il soggetto che intrattiene un rapporto continuativo o che usufruisce di un servizio prestato da LIS Pay. Soggetto che usufruisce dei servizi offerti da LIS Pay, sia sulla base di un rapporto continuativo in essere con la Società che in qualità di utente pagatore occasionale.
Conciliatore	Il Conciliatore Bancario Finanziario è un’associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (ADR – Alternative Dispute Resolution)
CRM AXIOMA	Applicativo utilizzato per il censimento elettronico dei reclami afferenti ai rapporti continuativi e ai servizi offerti alla clientela occasionale. Costituisce un REGISTRO ELETTRONICO dei reclami.
Esposto alla Banca d’Italia	Strumento attraverso il quale il Cliente ha la possibilità di segnalare alla Banca d’Italia comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche o altro intermediario finanziario.
IRMA	Applicativo utilizzato per il censimento elettronico dei reclami afferenti ai servizi di monetica (carte prepagate).
Reclamo	Ogni atto con cui un Cliente persona fisica o giuridica (chiaramente identificabile) contesta in forma scritta (es. lettera, o e-mail) alla Società un suo comportamento o un’omissione, o manifesti, comunque, una insoddisfazione riguardo alla prestazione di un servizio o di una attività.
Registro reclami	Strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna ed esterna verso le Autorità di Vigilanza. I registri di riferimento sono IRMA per le carte prepagate e CRM Axioma per i servizi di pagamento, conti di pagamento e servizi di Acquiring.
Rimborso	Restituzione dell’importo addebitato al Cliente e da egli non dovuto, connesso ad un reclamo accolto dall’intermediario.
Scheda di delibera	Strumento utilizzato dall’Ufficio reclami per illustrare al Responsabile dell’Ufficio Reclami o al Responsabile della Funzione Reclami e Richieste Autorità il reclamo ricevuto dal Cliente, le attività di verifica svolte – incluse le verifiche con le altre Strutture coinvolte – e la proposta di delibera.

**Posteitaliane**

P.E.O.	Posta elettronica ordinaria
P.E.C.	Posta elettronica certificata
"Ufficio Reclami"	Struttura operante all'interno della Funzione Reclami e Richieste Autorità.

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.).

3 MODELLO DI GOVERNO DELLA GESTIONE DEI RECLAMI

3.1 CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO

I controlli di primo livello, nell'ambito della trattazione dei reclami, sono garantiti dai responsabili delle strutture coinvolte nelle attività di gestione dei reclami attraverso un monitoraggio – nel continuo – dello svolgimento delle attività nel rispetto della presente Policy e delle procedure operative.

3.2 CONTROLLI DI SECONDO LIVELLO

I controlli di secondo livello, nell'ambito della trattazione dei reclami, valutano, ognuno per l'area di propria competenza, l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Nello specifico:

- la Funzione Compliance verifica che le procedure adottate per la trattazione dei reclami siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità normativa;
- la Funzione Risk Management, sulla base dei dati relativi alla gestione dei reclami, tiene in considerazione ed individua eventuali problematiche ricorrenti e sistematiche, inerenti a potenziali rischi operativi e reputazionali, che potrebbero comportare una potenziale perdita economica.

3.3 CONTROLLI DI TERZO LIVELLO

La Funzione Revisione interna individua violazioni delle procedure e della regolamentazione e valuta periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo. In particolare, valuta:

- la regolare trattazione dei reclami;
- il rispetto della vigente regolamentazione interna ed esterna, con un focus sull'adeguatezza delle procedure organizzative adottate;
- l'eventuale presenza di anomalie nei processi e la relativa sistemazione;
- l'adeguata operatività e funzionalità delle unità organizzative coinvolte nel processo di gestione dei reclami.

4 MODELLO ORGANIZZATIVO

Nell'ottica di garantire coerenza, correttezza ed imparzialità di giudizio, l'unità operativa responsabile della trattazione del reclamo, è stata individuata a livello organizzativo nella Funzione Reclami e Richieste autorità, nello specifico nell'Ufficio Reclami di LIS Pay, ovvero la struttura alla quale tutta la Clientela può inviare reclami di qualsiasi natura.

La Funzione Reclami e Richieste Autorità di LIS Pay è indipendente e autonoma rispetto alle Funzioni commerciali della Società e riporta gerarchicamente e funzionalmente all'Amministratore Delegato. In particolare, il Responsabile della Funzione Reclami e Richieste Autorità è responsabile della trattazione di tutti i reclami pervenuti ed ha il compito di garantire supporto e consulenza alle Unità Organizzative deputate alla gestione operativa.

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.).

**Posteitaliane**

Inoltre, il nominativo del responsabile deve essere comunicato tempestivamente alla Banca d'Italia così come l'indirizzo della struttura, il riferimento telefonico. Tutte le informazioni sulle modalità di invio dei reclami sono disponibili nella sezione "Reclami" del sito internet della Società.

Nello specifico, il reclamo può essere presentato alla Società, così come indicato nei Fogli Informativi, a disposizione della Clientela, nonché pubblicati sul sito istituzionale della Società, sul Portale Rivenditori e sul sito www.lispaypos.it, tramite:

- lettera cartacea (tramite posta ordinaria o raccomandata) indirizzata a LIS Pay S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano;
- corrispondenza elettronica con invio di e-mail semplice (PEO) all'indirizzo, abilitato anche alla ricezione di posta elettronica ordinaria, di posta elettronica certificata: **reclami@pec.lispay.it**

Gli addetti dell'Ufficio Reclami della Società, nonché il Responsabile della Funzione Reclami e Richieste Autorità, partecipano nel continuo a programmi di training specifici, volti ad assicurare un'adeguata formazione in relazione ai compiti svolti.

Il Responsabile della Funzione Reclami e Richieste Autorità si assicura inoltre che tutte le Unità Organizzative coinvolte nel processo di gestione reclami siano adeguatamente formate, con riferimento a tematiche inerenti ai reclami in relazione alle rispettive responsabilità.

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.).

5 PROCESSO DI TRATTAZIONE DEL RECLAMO

5.1 MODALITÀ DI INOLTRO E REQUISITI DEL RECLAMO

In conformità alle disposizioni vigenti, al fine di consentire al Cliente l'inoltro in forma scritta di un reclamo, LIS Pay attiva i seguenti canali/modalità:

- via posta ordinaria o raccomandata;
- o via PEC, abilitata anche alla ricezione della posta elettronica ordinaria.

Nello specifico, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- copia del documento identificativo del cliente o i dati identificativi dello stesso (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio, codice fiscale) del Cliente;
- eventuale recapito telefonico, al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara della contestazione, dell'eventuale servizio fruito e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

5.2 GESTIONE DEL RECLAMO

Quando una comunicazione viene portata all'attenzione dell'Ufficio Reclami, questi effettua una prima analisi, volta ad accertare se si tratti o meno di un reclamo. Nel caso in cui attraverso i canali descritti pervengano comunicazioni che non si configurano come reclami dei Clienti, ma riguardano richieste di informazioni (ad es. di natura amministrativa/contabile), oppure richieste di altro tipo, queste saranno indirizzate dall'Ufficio Reclami alle Unità Organizzative competenti.

In caso la comunicazione venga identificata come "reclamo", l'Ufficio Reclami verifica che questa contenga tutte le informazioni necessarie all'opportuna lavorazione e provvede ad inviare una comunicazione che attesti la "presa in carico" della pratica all'indirizzo mail del Cliente, qualora disponibile, altrimenti all'indirizzo fisico. Con la medesima comunicazione l'Ufficio Reclami richiede al Cliente l'invio di tutte le informazioni e la documentazione eventualmente necessaria per poter istruire la pratica del reclamo.

A seguire, la medesima struttura provvede a registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo in apposito registro, IRMA o CRM Axioma, gestito in forma elettronica con il seguente dettaglio informativo minimo:

- numero progressivo del reclamo (che viene attribuito automaticamente dal sistema una volta inserita e salvata la pratica);
- data del reclamo e della sua ricezione effettiva;
- dati del Cliente che ha presentato il reclamo;
- servizio a cui il reclamo si riferisce;
- eventuali unità organizzative coinvolte;
- contenuto sintetico del reclamo.

I registri sono strumenti elettronici idonei ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna ed esterna (Banca d'Italia).

L'Ufficio Reclami esamina la problematica ed avvia immediatamente l'attività di istruttoria, avvalendosi se del caso e sempre in forma scritta, delle informazioni, relazioni e altra documentazione di supporto fornite da altre strutture tecnico-operative interne. L'Ufficio Reclami valuta i reclami anche alla luce degli orientamenti espressi dall'ABF sulle medesime materie ed in particolare le decisioni del Collegio di Coordinamento.

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.).

5.3 EVASIONE DEL RECLAMO

Al termine dell'attività di istruttoria:

- l'addetto dell'Ufficio Reclami predispone la scheda di delibera, completa di istruttoria e la proposta di risposta al Cliente, tale proposta considera anche gli orientamenti seguiti dall'ABF. In base alla casistica, invia in delibera al Responsabile d'Ufficio o di Funzione;
- il Responsabile d'Ufficio o di Funzione valuta la gestione e autorizza o rigetta la proposta, per ulteriori approfondimenti da eseguire;
- l'Ufficio Reclami verifica che la risposta venga evasa entro i termini previsti dalla normativa;
- l'addetto dell'Ufficio Reclami, al termine dell'iter approvativo, invia la risposta approvata al Cliente da PEC dedicata o, in assenza di recapito e-mail, tramite lettera cartacea (posta ordinaria o raccomandata);
- registra sul "Registro dei Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo con la data di invio della risposta e l'esito dello stesso;
- archivia in appositi inserti la documentazione attinente alla pratica, adottando gli accorgimenti necessari a garantire la sicurezza dei documenti conservati nel rispetto della normativa e secondo quanto previsto dalle procedure aziendali.

La risposta, da inviare al Cliente, a seconda dell'esito del reclamo, indicherà:

- se il reclamo è ritenuto fondato, anche se solo parzialmente, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;
- se il reclamo è ritenuto infondato e quindi non accolto, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Si specifica che i tempi massimi di risposta non dovranno essere, di regola, superiori a 15 giorni lavorativi. Tuttavia, se in situazioni eccezionali la Società non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

5.4 SISTEMA DI REPORTING

Al fine di fornire indicatori utili ad individuare le aree sulle quali intraprendere interventi o azioni correttive, l'Ufficio Reclami provvede a rendicontare sulla situazione complessiva dei reclami pervenuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, evidenziando gli ambiti nei quali sono stati presentati agli Organi Aziendali e alle altre Funzioni Aziendali di Controllo, nel rispetto delle tempistiche definite.

Inoltre, il Responsabile della Funzione Reclami e Richieste autorità trasmette agli Organi Aziendali una relazione annuale, al fine di presentare la situazione gestione dei reclami ricevuti in cui viene riportata l'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Con cadenza annuale, infine, l'Ufficio Reclami provvede alla predisposizione di un rendiconto annuale complessivo dell'attività di gestione dei reclami che, a seguire, viene pubblicato sul sito internet della Società.

6 DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

Di seguito, sono riportati i canali attivabili dal Cliente, per contestare l'operatività della Società e/o richiedere il rimborso del danno subito.

6.1 ESPOSTO A BANCA D'ITALIA

L'esposto è una segnalazione specifica relativa a servizi finanziari con la quale i Clienti indicano comportamenti che ritengono irregolari o scorretti da parte della Società. Si specifica che non sono considerati esposti le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste prive dell'indicazione del presunto comportamento scorretto dell'intermediario.

6.2 ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Nel caso in cui il Cliente non si ritenga soddisfatto dalla risposta prodotta dalla Funzione dall'Ufficio Reclami della Società, oppure non abbia ricevuto alcuna risposta nei termini stabiliti, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, istituito dalla Banca d'Italia.

In conformità con le Nuove Disposizioni relative alla disciplina dell'ABF emanate il 12/08/2020, per rivolgersi all'ABF è necessario che sussistano le seguenti condizioni:

- non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso. In merito si ritiene che rimangano comunque fermi i principi generali in materia di prescrizione;
- che il ricorso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
- il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà diversi dai servizi ed attività di investimento;
- se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, l'importo richiesto non deve superare € 200.000,00;
 - il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami della Società, ma: l'intermediario non abbia fornito risposta nel rispetto delle tempistiche previste;
 - il Cliente sia rimasto insoddisfatto della risposta fornita dall'intermediario;
- non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

All'interno della sezione "Arbitrato Bancario Finanziario" del sito internet della Società, sono riportate le guide operative redatte dall'ABF al fine di fornire indicazioni utili alla clientela ed agevolare l'accesso al sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie.

6.3 MEDIAZIONE E ALTRE MISURE ADR

In via alternativa all'ABF, ai sensi del D. Lgs 28/2010, al fine di una composizione stragiudiziale di eventuali controversie civili e commerciali, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o l'intermediario, prima di rivolgersi al giudice ordinario, devono necessariamente attivare un procedimento di mediazione finalizzato al tentativo di trovare un accordo, ricorrendo ad uno degli Organismi di mediazione specializzati in materia

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.).

**Posteitaliane**

bancaria e finanziaria iscritto nell'apposto Registro degli Organismi detenuto dal Ministero della Giustizia oppure ricorrere ad altra forma stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa vigente (ad esempio, Conciliatore Bancario Finanziario - ADR).

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.).