

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

In ottemperanza al disposto di cui al paragrafo 3, sezione XI del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2019 e successive modifiche in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta di seguito uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2019, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2019 sono pervenuti, al competente Ufficio n. 119 (centodiciannove) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Motivo del Reclamo	Numero reclami
Account bloccato	9
Chiusura Account	9
Furto d'identità	14
Blocco strumento	22
Malfunzionamento strumento	17
Recesso	14
Rimborso	16
Altro	18
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	87
Reclamo non risolto a favore del cliente	24
Senza seguito	8

Preme rilevare infine che, nel corso dell'anno 2019, è stato presentato un solo ricorso ai sistemi giudiziari di composizione delle controversie che si è risolto a favore della Società.

SisalPay S.p.A.

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di SisalPay Group S.p.A.
Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-*quater* del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532
Capitale sociale: Euro 86.658.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927
Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006
Sede legale: Via Alessio Di Tocqueville 13 - 20154 - Milano - T. 02.88681 - PEC: sisalpay-imel@legalmail.it

Dati per fatturazione: Partita IVA del SISAL GROUP GRUPPO IVA: 10541150966
Codice destinatario per fatturazione elettronica: A4707H7